

Instituto Politécnico de Coimbra

Instituto Superior de Contabilidade
e Administração de Coimbra

Daniela Tomás Costa

Os custos de cumprimento e o e-fatura em Portugal – a perceção dos contribuintes individuais

Os custos de cumprimento e o e-fatura em Portugal – a perceção dos contribuintes individuais

Daniela Tomás Costa

ISCAC | 2017

Coimbra, Abril de 2018



Instituto Politécnico de Coimbra

Instituto Superior de Contabilidade
e Administração de Coimbra

Daniela Tomás Costa

**Os custos de cumprimento e o e-fatura em Portugal – a
perceção dos contribuintes individuais**

Dissertação submetida ao Instituto Superior de Contabilidade e Administração de Coimbra para cumprimento dos requisitos necessários à obtenção do grau de **Mestre em Contabilidade e Fiscalidade Empresarial**, realizada sob a orientação dos Professores Doutores Cidália Maria da Mota Lopes e Alexandre Gomes da Silva.

Coimbra, Abril de 2018

TERMO DE RESPONSABILIDADE

Declaro ser a autora desta dissertação, que constitui um trabalho original e inédito, que nunca foi submetido a outra Instituição de ensino superior para obtenção de um grau acadêmico ou outra habilitação. Atesto ainda que todas as citações estão devidamente identificadas e que tenho consciência de que o plágio constitui uma grave falta de ética, que poderá resultar na anulação da presente dissertação.

PENSAMENTO

Work hard in silence, let your success be your noise.

Frank Ocean

DEDICATÓRIA

Aos meus pais, por me ensinarem a lutar.

Ao Cláudio, pelo apoio e força constantes.

AGRADECIMENTOS

Estando concluída mais uma etapa, importa agora agradecer àqueles que, direta ou indiretamente, tornaram a realização deste trabalho possível.

Começo por agradecer aos meus professores e orientadores, Doutora Cidália Maria da Mota Lopes e Doutor Alexandre Gomes da Silva por todo o apoio, pelas ideias e sugestões apresentadas, pela constante motivação e compreensão. O seu contributo foi, sem dúvida, fundamental no desenvolvimento e conclusão deste estudo.

Um obrigada também aos colegas de trabalho, contabilistas e contribuintes que lidam com o portal e-fatura, os quais foram constantemente transmitindo ideias e sugestões.

O maior e mais especial obrigada é, sem dúvida, à minha família e amigos. A todos um muitíssimo obrigado pela paciência, pelo apoio, pela força e por todos os momentos pelo caminho!

Muito obrigada!

RESUMO

O presente trabalho pretende aferir e analisar a perceção dos contribuintes individuais em relação ao cumprimento das obrigações fiscais. Em especial, analisar o impacto da introdução do portal e-fatura no cumprimento das obrigações tributárias.

O tema justifica-se por vários motivos. Em primeiro, o paradigma do cumprimento das obrigações fiscais acompanhou a evolução da economia cada vez mais digital, sendo que hoje apenas é possível a entrega da declaração de rendimentos *online*. Em segundo, em 2015 o portal e-fatura foi associado à declaração de rendimentos dos contribuintes individuais permitindo-lhes gerir o seu IRS, através da validação dos seus gastos e despesas, os quais poderão posteriormente ser dedutíveis ao IRS.

Neste estudo pretende-se aferir de que forma é que os contribuintes percecionam o portal e-fatura na sua relação com o cumprimento das obrigações fiscais. Pretende-se saber se o portal é visto como uma útil ferramenta de apoio ao cumprimento fiscal, diminuindo os seus custos de cumprimento, ou, ao invés, como uma “exigência”, com custos maiores de cumprimento, para o contribuinte.

A metodologia seguida, para aferir da relação dos contribuintes com a Autoridade Tributária (AT) no que respeita ao cumprimento fiscal e ao e-fatura, versou, como técnica de recolha de informação, no uso de um questionário aplicado aos contribuintes individuais. Posteriormente, usámos os testes estatísticos mais adequados à nossa análise.

Concluimos que, para os contribuintes individuais, o portal e-fatura é uma ferramenta útil, de fácil utilização, e de grande importância para um correto e atempado cumprimento fiscal, percecionando o contribuinte menores custos de contexto.

ABSTRACT

The present paper intends to assess and analyse the perception of individual taxpayers regarding the fulfillment of their tax obligations. In particular, to analyze the impact of the introduction of the e-invoice portal in tax compliance.

The theme is justified for several reasons. First, the tax compliance paradigm followed the evolution of the digital economy, and today it is only possible to file the tax returns online. Secondly, in 2015 the e-invoice portal was linked to the individual taxpayer's tax returns allowing them to manage their taxation, through the validation of their expenses, that will be deducted on the tax amount.

This study intends to check how taxpayers evaluate the e-invoice portal in their relationship with tax obligations. It is our intention to see if it is seen as a useful tool to support tax compliance or, instead, as an "obligation" to the taxpayer which leads to an increase of compliance costs.

The methodology followed to assess the taxpayers' relationship with the Tax Administration regarding tax compliance and e-invoice focused on the collection of information through a questionnaire applied to individual taxpayers. Subsequently, we used statistical test suited to our analysis.

We conclude that the e-invoice portal is a useful tool, easy to use and of great importance for a correct and timely fulfillment of the tax returns, lowering the compliance costs to the taxpayers.

ÍNDICE

INTRODUÇÃO	1
1. As novas tecnologias e os custos de cumprimento: revisão da literatura e de estudos nacionais e internacionais	3
1.1. Cumprimento e não cumprimento fiscal.....	3
1.1.1. Os diferentes tipos de custos de tributação e a sua mensuração	6
1.2. As novas tecnologias e os custos da tributação	9
1.2.1. A perceção dos contribuintes – estudos internacionais	10
1.2.2. O cumprimento e os sistemas eletrónicos de impostos.....	14
1.2.3. O preenchimento online e o pré-preenchimento das declarações fiscais.....	16
1.3. O cumprimento das obrigações fiscais em Portugal e as novas tecnologias	21
1.4. <i>Big Brother</i> fiscal.....	24
1.5. Os benefícios do cumprimento fiscal e algumas estatísticas fiscais	27
2. Metodologia de Investigação	29
2.1. Objetivos e perguntas de investigação do estudo	29
2.2. Hipóteses de investigação	29
2.2.1. Hipóteses relacionadas com a norma subjetiva	30
2.2.2. Hipóteses relacionadas com a compatibilidade	30
2.2.3. Hipóteses relacionadas com a confiabilidade	31
2.2.4. Hipóteses relacionadas com a utilidade	31
2.2.5. Hipóteses relacionadas com a facilidade	31
2.2.6. Hipóteses relacionadas com a atitude	32
2.3. Técnica de Recolha de dados e amostra	32
2.3.1. Técnica de recolha de dados	32
2.3.2. Apresentação do questionário	33

2.4. Amostra/ população	38
2.5. Tratamento e análise dos resultados: estatísticas descritivas	39
2.5.1. Características Sociodemográficos	39
2.5.2. Os custos de cumprimento e a declaração de rendimentos	44
2.5.3. Os custos de cumprimento e o portal e-fatura	51
2.5.4. O portal e-fatura e a perceção do contribuinte individual	62
3. Estatística Inferencial	68
3.1. Resultados	68
CONCLUSÕES	72
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	76

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1.1.: Os inputs da tecnologia para os benefícios	8
Figura 1.2.: Portal e-fatura	22
Figura 2.1.: Género	39
Figura 2.2.: Estado civil	40
Figura 2.3.: Número de dependentes	40
Figura 2.4.: Habilitações Académicas	41
Figura 2.5.: Rendimento médio anual do agregado familiar	43
Figura 2.6.: Dúvidas no preenchimento da declaração de rendimentos	46
Figura 2.7.: Alguma vez cometeu algum erro no preenchimento da sua declaração de rendimentos que tenha sido detetado pela Autoridade Tributária?.....	48
Figura 2.8.: O domínio da legislação do IRS e o montante de imposto liquidado	50
Figura 2.9.: Conhece o portal e-fatura?	51
Figura 2.10.: Já alguma vez acedeu ao portal e-fatura?	52
Figura 2.11.: Costuma utilizar o portal e-fatura para consultar se as suas deduções à coleta já atingiram os máximos permitidos?	53
Figura 2.12.: Validação das faturas no portal e-fatura.....	56
Figura 2.13.: O portal e-fatura veio facilitar o processo de preenchimento da declaração de rendimentos dos contribuintes individuais?	57

ÍNDICE DE TABELAS

Tabela 1.1.: A perceção dos contribuintes quanto ao uso das novas tecnologias na sua relação com a administração fiscal - quadro resumo de estudos internacionais.....	13
Tabela 1.2.: Declarações de rendimentos apresentadas eletronicamente em alguns países da OCDE (%).....	20
Tabela 1.3.: Benefício fiscal atribuído em sede de IRS (2013 e 2014)	27

Tabela 1.4.: Faturas associadas aos diversos tipos de dedução à coleta de IRS (2015 e 2016)	28
Tabela 2.1.: Tipos de rendimentos auferidos pelo agregado familiar.....	41
Tabela 2.2.: Forma de preenchimento da declaração de rendimentos	44
Tabela 2.3.: Horas despendidas com o cumprimento da obrigação fiscal (média)	45
Tabela 2.4.: As dificuldades sentidas no preenchimento e entrega da declaração de rendimentos.....	47
Tabela 2.5.: Erros detetados pela AT no preenchimento da declaração de rendimentos	49
Tabela 2.6.: Motivo do erro na declaração de rendimentos.....	49
Tabela 2.7.: Frequência do acesso ao portal e-fatura.....	53
Tabela 2.8.: Tempo despendido no portal e-fatura	55
Tabela 2.9.: Aspetos melhorados com o portal e-fatura	57
Tabela 2.10.: Motivos de descontentamento em relação ao portal e-fatura	58
Tabela 2.11.: Nível de dependência da opinião das pessoas em redor em relação ao uso do portal e-fatura.....	62
Tabela 2.12.: Compatibilidade do portal e-fatura com o cumprimento fiscal	63
Tabela 2.13.: Nível de confiança em relação ao portal e-fatura	64
Tabela 2.14.: Utilidade percebida em relação ao portal e-fatura	65
Tabela 2.15.: Facilidade de uso percebida em relação ao portal e-fatura.....	66
Tabela 2.16.: Atitude perante o portal e-fatura.....	67
Tabela 3.1.: Variância explicada e alfa de Cronbach	68
Tabela 3.2.: Relação entre as variáveis.....	69
Tabela 3.3.: Regression Weights: (Group number 1 - Default model).....	70
Tabela 3.4.: Standardized Regression Weights: (Group number 1 - Default model).....	70

Lista de abreviaturas, acrónimos e siglas

AT – Administração Tributária e Aduaneira

CAE – Código de Atividade Económica

IRS – Imposto sobre o Rendimento de Pessoas Singulares

IVA – Imposto sobre o Valor Acrescentado

NIF – Número de Identificação Fiscal

OCDE – Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico

PIB – Produto Interno Bruto

INTRODUÇÃO

Ao longo dos últimos anos temos vindo a assistir, em Portugal, a uma grande mudança na forma de comunicação e interação entre o contribuinte e a Autoridade Tributária.

Perante uma sociedade e uma economia cada vez mais digital e informatizada, também o processo de entrega da declaração de rendimentos dos contribuintes individuais sofreu alterações nesse sentido. Sendo já possível a entrega desta declaração *online* desde 2000, temos assistido, desde 2013, a alterações mais significativas neste campo, nomeadamente com o aparecimento do portal e-fatura (OCDE, 2008 e 2015).

Este portal, que surgiu inicialmente como o local onde as entidades comunicavam à Autoridade Tributária a sua faturação mensalmente, passou, entretanto, a utilizar a informação que lhe era enviada e a associá-la diretamente ao contribuinte ~~que esteja~~ identificado como consumidor em cada fatura. Assim, e a partir de 2015, foi possível a criação de uma página pessoal para cada contribuinte, neste mesmo portal, com o conjunto de faturas emitidas com o seu número de identificação fiscal, agrupadas por categorias, servindo como resumo das despesas já efetuadas ao longo do ano. O somatório de todas as despesas, passíveis de dedução à coleta de IRS, no caso dos contribuintes individuais, passou a ser então automaticamente comunicado para sua declaração de rendimentos, podendo este, no entanto, efetuar alguma correção a estes valores caso assim o quisesse.

Na tentativa de tornar o processo declarativo cada vez mais simples, rápido e desburocratizado surge o portal e-fatura. No seguimento, surgem as dificuldades sentidas pelos contribuintes individuais na perceção do portal e-fatura no momento da entrega da declaração de rendimentos, quer sejam dúvidas em relação ao que pode ou não ser considerado para efeitos do imposto, aos prazos a cumprir, e os procedimentos necessários. Assim, entendemos que será útil perceber a forma como os contribuintes avaliam e percecionam esta nova ferramenta que lhes é “imposta” para poderem cumprir com os seus deveres fiscais.

O objetivo deste trabalho é, então, avaliar a perceção dos contribuintes em relação ao cumprimento fiscal através do portal e fatura.

O portal e-fatura é um instrumento de apoio e de gestão fiscal para o contribuinte?

O portal e-fatura é uma ferramenta fácil de utilizar? É intuitiva para os contribuintes?

O portal e-fatura traz benefícios no cumprimento fiscal para o contribuinte? E custos?

O portal e-fatura esclarece as dúvidas dos contribuintes relacionadas com a forma de funcionamento do imposto?

O portal e-fatura permite que os contribuintes tenham, ao longo do ano, uma noção das suas despesas e das deduções à coleta que daí poderão resultar?

É da resposta a estas questões que trata o presente estudo.

Assim, o nosso trabalho está, então, dividido em quatro partes. Na primeira parte – a revisão da literatura – apresentamos sucintamente os vários estudos, nacionais e internacionais, referentes ao cumprimento fiscal e aos seus custos, bem como à influência que as novas tecnologias da informação poderão ter no cumprimento das obrigações fiscais. É na revisão da literatura que analisamos também a forma como interagem em alguns países contribuintes e AT no cumprimento fiscal e na sua associação às novas tecnologias.

Na segunda parte do nosso trabalho, definimos a metodologia de investigação, partindo da técnica de recolha de informação, para posteriormente apresentarmos e discutirmos os resultados obtidos. Recorremos, para o efeito, como técnica de recolha de informação ao uso do questionário, o qual aplicámos a 118 contribuintes individuais. Usámos, como testes estatísticos, os mais adequados à nossa análise e à resposta às perguntas de investigação.

Por fim, na quarta e última parte retiramos as principais conclusões da análise efetuada, procurando aferir se a relação entre o contribuinte e as novas tecnologias de informação, em especial, o e-fatura, são percecionados como úteis pelo contribuinte no processo de cumprimento fiscal.

1. AS NOVAS TECNOLOGIAS E OS CUSTOS DE CUMPRIMENTO: REVISÃO DA LITERATURA E DE ESTUDOS NACIONAIS E INTERNACIONAIS

1.1. Cumprimento e não cumprimento fiscal

O cumprimento fiscal voluntário é caracterizado como o cumprimento das obrigações fiscais de forma voluntária e dentro dos prazos definidos. Para poder ser considerado cumpridor o contribuinte tem de: i) estar registado para efeitos fiscais, ii) preencher toda a documentação necessária na sua declaração fiscal, iii) declarar valores reais e verdadeiros de rendimento, consumo e riqueza e iv) pagar os seus impostos a tempo (Lopes, 2008; Marques et al., 2013; OCDE, 2001).

O contribuinte que cumpre com as suas obrigações pode fazê-lo por dois motivos: porque os custos do não cumprimento são mais elevados ou porque se sentem obrigados a tal como membros da sociedade (Kirchler et al., 2008).

No que diz respeito ao cumprimento das obrigações fiscais de cada contribuinte, podemos encontrar três tipos de contribuintes: os que cumprem as suas obrigações fiscais de forma voluntária e os que não cumprem, sendo estes últimos subdivididos em não cumpridores intencionais ou não intencionais (Lopes, 2008; Marques, Lopes & Silva, 2013).

Já o não cumprimento fiscal verifica-se quando, deliberadamente ou de forma involuntária, um contribuinte não cumpre com determinada obrigação fiscal, ou, cumprindo, não cumpre a totalidade dos quatro requisitos referidos anteriormente.

O não cumprimento voluntário é o praticado pelo contribuinte por sua vontade, quando decide não cumprir com a sua obrigação fiscal, com o intuito de tentar fugir ao pagamento de impostos. Por sua vez, o não cumprimento involuntário acontece quando as obrigações fiscais não são cumpridas, ou sendo cumpridas, são-no de forma incorreta, resultado do não conhecimento do contribuinte perante determinadas leis ou disposições legais, ou, ainda, da entrega da declaração fora dos prazos estabelecidos (Lopes, 2008; Marques et al., 2013).

Tendo por base Lopes & Santos (2013), Hofmann et al. (2008), Slemrod (1998), Saad (2014) e Lopes (2008) dividimos os fatores em duas categorias: os fatores demográficos e os fatores comportamentais.

Um dos fatores demográficos influenciadores do cumprimento é a idade. Acredita-se que os contribuintes de mais idade e chefes de família são mais cumpridores, devido ao elevado nível de responsabilidade e pelo medo das sanções. Já os contribuintes mais novos são mais desafiadores da administração fiscal e são menos sensíveis a sanções. Também o género é apontado como um fator importante, defendendo-se que as mulheres são, por norma, mais cumpridoras. No que diz respeito ao nível de escolaridade, acha-se que contribuintes com um maior nível de formação apresentam uma maior capacidade de perceção e compreensão do sistema fiscal o que, à partida, fará com que estes cumpram com as suas obrigações fiscais. Por outro lado, um maior nível de escolaridade pode significar uma melhor preparação para o planeamento fiscal. Também o nível de rendimentos é um fator apontado, sendo os contribuintes com um nível de rendimentos médio apontados como mais cumpridores. Os contribuintes com um nível de rendimento mais baixo são vistos como mais propensos à fraude e à evasão fiscais.

Relativamente aos fatores comportamentais, os autores defendem que pessoas altruístas, honestas, com crenças religiosas e com sentido de comunidade têm mais tendência a cumprir com as suas obrigações fiscais. Também a orientação política é relacionada com o cumprimento, acreditando-se que contribuintes que defendem partidos democráticos são mais cumpridores do que os que defendem partidos liberais. A influência do comportamento de terceiros, o sentido de dever cívico, o conhecimento e domínio da lei fiscal, a moralidade e a consciência fiscal são fatores também apontados pelos autores como influenciadores do cumprimento. A equidade e as taxas do imposto e ainda a possibilidade e as consequências da deteção do não cumprimento são também fatores decisivos na decisão de cumprimento.

“Ainda que do ponto de vista teórico os conceitos de não cumprimento fiscal voluntário ou involuntário sejam diferentes, do ponto de vista prático as consequências são as mesmas: redução do montante de imposto devido a pagar.” (Lopes & Santos, 2013).

O cumprimento das obrigações fiscais “depende, em muito, dos conhecimentos técnicos do contribuinte para calcular a quantia correta de imposto, bem como da sua aptidão para realizar estas tarefas. Pelo que, quanto mais opaca, ambígua ou subjetiva for a lei fiscal, mais difícil se torna o cumprimento fiscal para o contribuinte. (...) Assim, a atitude de cumprir ou não cumprir depende fundamentalmente da predisposição dos contribuintes para pagar os seus próprios impostos (...), bem como dos seus conhecimentos para poder

cumprir com todas as obrigações fiscais que o sistema fiscal exige (...)”. (Lopes & Santos, 2013)

Whait (2014) defendia que o cumprimento ou não cumprimento das obrigações fiscais se devia essencialmente ao medo que os contribuintes tinham de ser auditados e ao valor das multas que daí resultavam.

Num estudo elaborado com o objetivo de aferir as razões que levam os contribuintes a pagar os seus impostos, Alm, McClelland & Schulze (1992) concluem que, entre outros motivos, existem contribuintes que pagam os seus impostos com medo de virem a ser auditados, e outros que o fazem porque valorizam os bens públicos que os seus impostos financiam.

Reforçando a teoria de que o medo de ser auditado é um dos principais motivos que levam ao cumprimento das obrigações fiscais, Torgler (2002) explica que, na maioria dos países, a probabilidade de um contribuinte ter a sua declaração de rendimentos auditada é cada vez menor. Assim, qualquer contribuinte racional ponderaria melhor a opção pelo não cumprimento, uma vez que dificilmente seria detetado e penalizado. No entanto, verificamos, nos dias que correm, que um trabalhador por conta de outrem, por exemplo, cujos rendimentos são comunicados eletronicamente à administração fiscal todos os meses pela entidade empregadora, vê a probabilidade de inspeção aumentada para quase 100% caso a sua declaração de rendimentos não coincida com a informação que a AT já tem em sua posse.

O mesmo acontece com outras categorias de rendimentos, como são exemplo as pensões ou os rendimentos de capitais. A natureza e o montante dos rendimentos pagos ou postos à disposição dos contribuintes em determinado período são comunicados à administração fiscal, que compara depois esta informação com a declarada pelo contribuinte. Mais uma vez, caso a informação declarada por ambas as partes seja coincidente, a probabilidade de o contribuinte ser auditado é bastante reduzida. Caso contrário, a administração fiscal poderá solicitar ao contribuinte que comprove a informação declarada.

Esta comparação de informações é apontada por Slemrod (1998) como “uma forma de encorajar (...) o tão chamado cumprimento voluntário”. O autor faz ainda referência ao facto deste cumprimento “voluntário” ser essencial na redução dos custos da tributação, os quais analisaremos já de seguida.

1.1.1. Os diferentes tipos de custos de tributação e a sua mensuração

Os custos de cumprimento dividem-se em três grupos: os custos de tempo, os custos psicológicos e outros custos monetários (Lopes, 2008; Lopes, Xavier de Basto & Martins, 2012; Bennet, Brewer & Shaw, 2009).

Os custos monetários representam todo o dinheiro gasto no decurso do cumprimento da obrigação fiscal, como por exemplo o recurso a profissionais ou a compra de manuais informativos. Estes são naturalmente de fácil mensuração, uma vez que lhes está associado um pagamento.

Os custos de tempo dizem respeito ao tempo despendido no preenchimento das declarações, na recolha e tratamento de dados, nas eventuais deslocações aos serviços de finanças ou até profissionais da área e englobam ainda o tempo gasto com o esclarecimento de dúvidas. A valorização destes custos não é passível de ser feita em valores monetários, uma vez que não existe consenso quanto ao valor a atribuir por cada hora despendida no cumprimento das obrigações fiscais. O valor que seria atribuído à hora gasta no cumprimento das obrigações fiscais variaria certamente de contribuinte para contribuinte, consoante o seu nível de escolaridade e rendimento, a sua disponibilidade, o seu conhecimento de fiscalidade, entre outros fatores (Lopes, 2008).

Os custos de tempo variam de acordo com a categoria de custos de tributação (inicial, provisória ou regular).

Os custos iniciais são todos os custos associados à introdução de um novo imposto ou a uma reforma significativa no sistema fiscal. São exemplos os custos associados à aprendizagem das novas regras, à compra de materiais, equipamentos ou softwares adaptados às novas disposições legais, à formação do pessoal, entre outros. Os custos provisórios são todos os incorridos durante a fase de adaptação à nova legislação. Por sua vez, os custos regulares são naturalmente todos os custos normais do cumprimento regular das obrigações fiscais, a partir do momento em que o contribuinte já conhece e entende as novas regras do sistema fiscal.

Os custos psicológicos refletem a ansiedade e a incerteza sentidas durante o cumprimento da obrigação fiscal. Estes são de muito difícil mensuração já que constituem algo intangível, porém, não devem ser descurados.

Tran-Nam et al. (2000) fazem ainda distinção entre custos de cumprimento brutos e líquidos. Sendo os custos de cumprimento brutos todos aqueles que foram incorridos no cumprimento das obrigações fiscais, e os líquidos os deduzidos dos eventuais benefícios resultantes do cumprimento.

Os benefícios de *cash flow* são os que resultam do cumprimento das obrigações fiscais, isto é, os que resultam da possibilidade de utilizar o valor dos impostos recolhidos a custo zero. O exemplo mais evidente é, pois, o caso do IVA. A diferença temporal entre a data de entrega do imposto ao Estado e o facto gerador de imposto permite aos sujeitos passivos de IVA a sua utilização sem que lhes seja cobrado qualquer valor para além do imposto. A retenção na fonte em excesso feita, por exemplo, em nome de um contribuinte particular, é também exemplo de um benefício de *cash flow*, desta vez da parte do Estado.

Hoje em dia, com a constante utilização das novas tecnologias como ferramenta de cumprimento das obrigações fiscais, torna-se pertinente saber se os custos provocados pelo seu uso aumentam ou diminuem, questão esta que tentámos analisar e responder, como poderão ver nas partes dois e três deste trabalho.

Jimenez et al. (2013) sugerem, com base em Crandall (2010) e como tentativa de medição destes custos, uma análise dos custos e benefícios resultantes da utilização dos sistemas informáticos no cumprimento fiscal. Direccionada para a medição dos custos da administração fiscal, os autores apresentam uma pirâmide (como podemos ver na figura seguinte) onde tentam relacionar os diversos *inputs* e *outputs* do sistema eletrónico envolvendo as práticas fiscais, bem como os resultados obtidos.

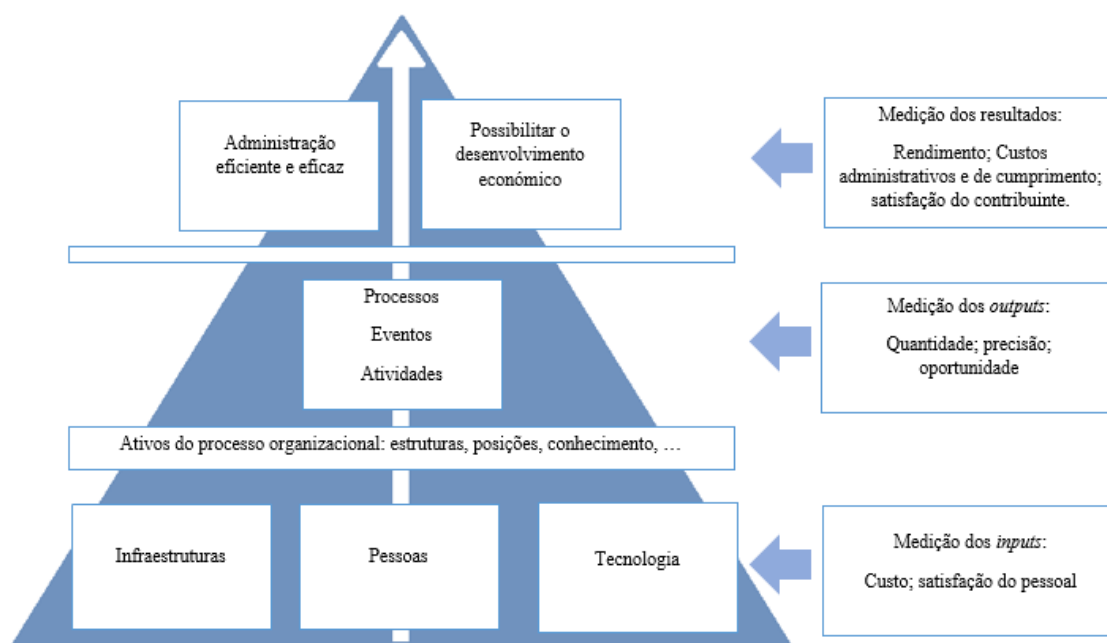
Crandall (2010) classifica os *inputs* como sendo os recursos alocados ou consumidos pelo sistema eletrónico, como pode ser o caso do dinheiro investido, do pessoal, das instalações e do equipamento que lhe são dedicados. Os *outputs* são entendidos como o trabalho que é feito com a ajuda do sistema. São exemplos as inspeções, os recursos judiciais resolvidos, os impostos cobrados, entre outros. Já os resultados são naturalmente os fins a que foi possível chegar devido à eficácia e eficiência do sistema eletrónico na administração fiscal.

Esta pirâmide surgiu numa altura em que as plataformas *online* relacionadas com o cumprimento estavam em constante evolução. Para as administrações fiscais, os benefícios de possuir uma plataforma *online* que permitisse a interação entre estas e o contribuinte eram já muito conhecidos. A possibilidade de armazenar informação *online*

que facilmente era consultada e utilizada em novos processos permitia que os funcionários da administração fiscal demorassem menos tempo com cada caso e pudessem dar mais atenção a novos assuntos, o que permitia não só uma redução de custos com o pessoal, mas também um aumento da sua eficiência. Para além disso, o armazenamento da informação *online* permitia também a diminuição de erros no tratamento da informação, o que se traduzia mais uma vez no aumento da eficiência da administração fiscal. Para contrabalançar todos estes desenvolvimentos com os custos inerentes à criação e manutenção de um sistema eletrónico, surge então a seguinte pirâmide, como vínhamos a explicar.

A pirâmide serve como um meio de análise da relação entre todos os custos monetários relacionados com o sistema eletrónico e a satisfação dos funcionários da administração fiscal que com este interagem (*inputs*), com todos os serviços que são prestados aos contribuintes (*outputs*; como são exemplo o registo no portal, a possibilidade de consultar e armazenar informação, cumprir com as suas obrigações fiscais, pagar os seus impostos, entre outros) que se traduzem numa melhoria da forma de interação entre o contribuinte e a administração fiscal, e que torna esta numa “máquina” mais eficiente e eficaz.

Figura 1.1.: Os *inputs* da tecnologia para os benefícios



Fonte: adaptado de Jimenez et al. (2013)

Como veremos no capítulo seguinte, é importante que as necessidades dos contribuintes sejam identificadas e satisfeitas no que diz respeito à criação e disponibilização de meios de apoio ao cumprimento fiscal. Mas para que isso é também necessário ter em conta de que forma é que os recursos da administração fiscal são utilizados. Serve então a pirâmide da figura anterior como forma de relacionar os recursos possuídos pela administração fiscal e a forma como estes são empregues com a atividade que é necessário desenvolver e o fim a que se pretende chegar, tentando colmatar a dificuldade de atribuição de um valor monetário a determinados custos.

1.2. As novas tecnologias e os custos da tributação

Numa realidade empresarial cada vez mais influenciada pela economia digital e pela globalização, é esperado que também estes fenómenos influenciem o sistema fiscal.

Do lado do setor público, e no que diz respeito aos custos administrativos, as novas tecnologias “estão a desafiar as administrações fiscais na forma como conduzem o seu trabalho, fornecendo novas oportunidades para administrar os impostos, apoiar os contribuintes e incentivar a sua participação. (...) O uso efetivo dos serviços eletrónicos e das tecnologias emergentes pode ajudar as administrações fiscais a fornecer melhores serviços aos contribuintes e a diminuir os seus custos operacionais, enquanto, ao mesmo tempo, aumenta o cumprimento por parte dos contribuintes.” (OCDE, 2016; Mustapha & Obid, 2015)

Num mundo em que o dia-a-dia de qualquer pessoa está completamente rodeado de tecnologia (utilizamo-la para comunicar com alguém, no trabalho, na escola, como forma de lazer, etc.), torna-se imperativo que também as administrações fiscais se adaptem a esta evolução constante da forma de viver e trabalhar. Neste sentido, a OCDE (2016) explica que um contribuinte está à espera que a sua interação com a administração fiscal se torne quase tão rápida, prática, intuitiva e o menos dispendiosa possível como encomendar algo *online*, por exemplo.

A OCDE (2016) salienta que para tirar o máximo partido das novas tecnologias, no que diz respeito à sua relação com o contribuinte, é muito importante que as administrações fiscais analisem os serviços que prestam, a forma como são prestados, as exigências dos contribuintes, os objetivos que pretendem alcançar e como. Para além disso, solicitar o

apoio e opinião dos contribuintes no desenvolvimento de meios informáticos que permitam a sua interação é, definitivamente, uma mais-valia. “O foco [das administrações fiscais] deve estar centrado em perceber e alcançar os motivos pelos quais os contribuintes requerem determinado serviço, e depois então ponderar que serviços é que vão ser fornecidos e como.”.

A criação de uma base de dados global, *online*, com todos os dados do contribuinte necessários às suas interações com a administração fiscal ao longo da vida faz com que as administrações fiscais consigam prestar um melhor e mais detalhado apoio aos contribuintes no cumprimento das suas obrigações fiscais, “protegendo-os da complexidade do sistema fiscal, das suas leis e de procedimentos administrativos.”. (OCDE, 2016)

“O uso da internet e de outras tecnologias de informação permite, hoje, efetuar o cruzamento de informação, a recolha e o processamento de declarações com maior facilidade, conseguindo-se diminuir não só os custos administrativos diretos das administrações fiscais, como os custos de cumprimento dos contribuintes.” (Lopes, 2010)

Vejamos, na secção seguinte, o resultado de dois estudos internacionais, com o objetivo de perceber qual a opinião dos contribuintes relativamente ao uso das novas tecnologias para efeitos fiscais.

1.2.1. A perceção dos contribuintes – estudos internacionais

À semelhança do objetivo deste trabalho, também Mustapha & Obid (2015) tentaram avaliar a relação entre a qualidade do funcionamento do sistema fiscal e os sistemas fiscais eletrónicos. Para tal, definiram objetivos de estudo: i) analisar a evidente relação entre a facilidade de uso percebida e o uso dos portais *online*; ii) analisar o efeito da facilidade de uso percebida na relação entre a qualidade dos serviços fiscais e o uso dos portais *online* e iii) analisar a relação entre a qualidade dos serviços fiscais e o portal *online*.

Para efeitos do estudo, os autores definem como qualidade dos serviços fiscais a perceção e a avaliação que é feita por parte dos contribuintes relativamente ao serviço que é

prestado através dos portais *online*. Para analisar esta qualidade do serviço são analisados três aspetos: a capacidade de resposta, a capacidade de fornecer informação e a confiança.

A capacidade de resposta tem em conta a rapidez com que a administração fiscal consegue responder às perguntas colocadas pelos contribuintes. Tem também em consideração a capacidade do sistema de avisar o contribuinte que existe um determinado imposto a pagar, a forma como esta comunicação é feita, e as formas de pagamento que são apresentadas e explicadas ao contribuinte.

A capacidade de fornecer informação diz naturalmente respeito ao tipo de informação que está disponível para o contribuinte, que deve ser clara e o mais esclarecedora possível, e que deve ser disponibilizada atempadamente.

A confiança refere-se, como seria de esperar, à confiança que se espera poder ter na informação transmitida pela administração fiscal aos seus contribuintes através dos portais, e também na confiança de que o portal é um meio seguro de interação contribuinte-administração fiscal.

A facilidade de uso percebida, como o nome indica, refere-se à facilidade em utilizar determinado portal para os fins a que se destina, isto é, se estamos perante um portal simples e intuitivo.

Este estudo baseou-se no *Technology Acceptance Model* (Modelo de Aceitação da Tecnologia) - assim como iremos fazer no nosso estudo -, modelo este utilizado para explicar a aceitação de um sistema de informação por parte dos indivíduos (Surendran, 2012).

Os autores concluíram que a qualidade dos serviços prestados pela administração fiscal está positivamente relacionada com o uso dos portais *online*, e, como seria de esperar, também a facilidade de uso percebida influencia positivamente o uso dos portais *online*.

Num outro estudo bastante semelhante ao trabalho aqui apresentado, Egowan (2011) estudou a perceção dos contribuintes relativamente à entrega *online* das declarações de rendimentos da Suécia.

A autora começa por descrever o modelo DeLone & McLean, modelo que adotou para análise e tratamento dos dados. Muito semelhante aos modelos existentes para estudos relacionados com os serviços eletrónicos, este modelo mostra que os sistemas de informação podem ser medidos de três ângulos diferentes: i) qualidade da informação, ii)

qualidade do sistema e iii) qualidade do serviço. “Os três estão relacionados com a ‘intenção de utilizar’ e com a ‘satisfação do utilizador’. (...) A utilização [do sistema] vai conduzir a uma maior satisfação do utilizador, que vai consequentemente aumentar a vontade de utilizar o sistema. Finalmente, a utilização e a satisfação do utilizador vão originar os benefícios líquidos de utilização (...).”

No que diz respeito à qualidade da informação, que neste estudo é entendida como o conjunto de características da informação prestada pelo sistema de informação, são analisados fatores como a integridade, precisão e relevância da informação. Relativamente à qualidade do sistema, vista como a capacidade do sistema em transferir informação aos seus utilizadores, são analisados aspetos como a sua usabilidade, adaptabilidade e disponibilidade. Já a qualidade do serviço é analisada com base na confiabilidade, empatia e capacidade de resposta por parte do sistema em questão.

A intenção de utilização é medida com base na frequência e no tempo de utilização e no número de acessos; a satisfação do utilizador é medida com base na utilização repetida, na capacidade do sistema em se adaptar ao maior número de indivíduos e na probabilidade de este ser recomendado a outros e, por fim, os benefícios líquidos são analisados com base no tempo e dinheiro poupados e na continuidade de utilização.

Analisados os resultados do estudo, a autora conclui que, no geral, a entrega *online* da declaração de rendimentos tem sido fortemente adotada pelos contribuintes ao longo dos anos, pois é vista como uma forma mais rápida e conveniente de dar resposta às obrigações fiscais. No entanto, é ainda perceptível uma diferença de opiniões entre cidadãos jovens e educados e os mais velhos e com empregos não académicos. Os primeiros mostram-se mais disponíveis e preparados para utilizar as novas tecnologias enquanto que os segundos se mostram um pouco mais reticentes e preferem ainda a entrega em papel. De referir que o estudo em causa foi efetuado com uma amostra bastante reduzida e que 2011 foi um dos anos em que se começou a sentir uma maior adesão à entrega da declaração de rendimentos através da Internet na Suécia.

A autora refere ainda que todas as seis variáveis em estudo apresentaram taxas de sucesso elevadas, tendo apenas a variável da qualidade do serviço apresentado valores ligeiramente mais baixos dado que o sistema não é apresentado noutras línguas e existe um elevado número de imigrantes.

Tabela 1.1.: A percepção dos contribuintes quanto ao uso das novas tecnologias na sua relação com a administração fiscal - quadro resumo de estudos internacionais

<i>Autores do estudo</i>	<i>Objeto do estudo</i>	<i>Dimensão da amostra</i>	<i>Modelo de estudo adotado</i>	<i>Principais conclusões</i>
<i>Mustapha & Obid (2015)</i>	Análise da relação entre a facilidade de uso percebida e a utilização dos portais <i>online</i> .	216 inquiridos	Technology Acceptance Model	Quanto mais simples e intuitivo um portal <i>online</i> é, maior é o incentivo ao cumprimento voluntário e o nível de satisfação dos contribuintes relativamente ao serviço prestado pela administração fiscal.
<i>Egowan (2011)</i>	Análise da opinião dos contribuintes em relação à qualidade dos serviços prestados através dos portais <i>online</i> e à utilização que fazem destes.	90 inquiridos	DeLone & McLean Model	Os inquiridos revelam um nível de satisfação bastante elevado relativamente aos serviços disponibilizados <i>online</i> pela administração fiscal, mais concretamente no que diz respeito à declaração de rendimentos. Apenas são apontados pequenos aspetos que poderiam ser melhorados.

Jimenez et al. (2013) explicam que as tecnologias da informação permitem, nos dias de hoje, a existência de um *e-tax system* (um sistema eletrónico de impostos, numa tradução adaptada) como forma de incentivar e facilitar o cumprimento voluntário. Trata-se de um portal na Internet que permite o registo *online*, o preenchimento das declarações fiscais, o pagamento de impostos, a partilha de informação, entre outras funções (à semelhança do Portal das Finanças, no caso português). Este portal permite um melhor controlo e acompanhamento dos contribuintes, e uma mais fácil e rápida deteção do não cumprimento.

Também a PWC (2013) salienta que um sistema eletrónico onde é possível o preenchimento e entrega das declarações fiscais e o pagamento dos impostos é um sistema que beneficia ambas as partes: a administração fiscal e os contribuintes.

Vejamos, na secção seguinte, como se caracterizam em alguns países da OCDE os sistemas eletrónicos de impostos e as suas consequências no setor público e privado.

1.2.2. O cumprimento e os sistemas eletrónicos de impostos

De acordo com a OCDE (2016), na criação de um *e-tax system* existem alguns pontos fundamentais que devem ser tidos em conta pelas administrações fiscais.

A administração fiscal deve fornecer informação transparente e de confiança no pagamento de impostos: o recebimento de informação correta e fiável no pagamento de determinado imposto e a confirmação de que o pagamento foi efetivamente recebido pela administração fiscal pode levar o contribuinte a, com o passar do tempo, confiar na administração fiscal para passar a fazer o pagamento de impostos por débito direto. A informação deve ainda ser prestada em tempo real para que possam corrigir alguma eventual incorreção com a maior brevidade possível.

É comum que os contribuintes procurem trocar informações e ideias sobre o sistema fiscal ou sobre o funcionamento do portal eletrónico noutro sítio que não o portal em si ou outro local de informação do Governo. A troca de informações entre contribuintes é algo bastante normal e são, por vezes, criados alguns fóruns e grupos *online* para esta prática, nos quais se espera que a administração fiscal se torne presente, como forma de garantir que não estão a ser transmitidas informações ou ideias erradas, para o bem do contribuinte.

“Os contribuintes esperam que pagar impostos não seja mais complicado do que alugar um filme *online*.” Isto é, os contribuintes esperam que os sistemas criados pela administração fiscal sejam simples e intuitivos. “A maioria dos contribuintes não está interessada no funcionamento interno do Governo nem quer investir o seu tempo e esforço a aprender os detalhes para conseguir cumprir com as leis fiscais.” O contribuinte prefere que lhe seja oferecido um serviço que, por exemplo, lhe calcule a dedução e que transmita

esta informação ao seu processo fiscal, do que ter que compreender como é que se calcula determinada dedução e ter de inseri-la na sua declaração fiscal.

Também de acordo com a PWC (2013) devem existir alguns aspetos a ter em conta na criação de um bom *e-tax system*.

A criação de um *e-tax system* deve ser faseada, de maneira a que os contribuintes se consigam, aos poucos, ir adaptando ao novo funcionamento dos procedimentos fiscais. Para além disso, devem ser disponibilizados diversos folhetos e/ou vídeos informativos e explicativos, que sirvam de apoio à utilização do portal. O portal deve ainda ser testado para eventuais falhas antes de ser integralmente implementado.

O sistema deve ser intuitivo e de uso fácil, uma vez que irá ser utilizado por um vasto leque de contribuintes. Este deve evitar a inserção de informação repetida e redundante. Este deve ainda estar sempre disponível e deve ser reforçada a sua capacidade de funcionamento em fins de prazo de entrega de declarações ou de pagamento, uma vez que existe uma grande tendência de deixar este tipo de obrigações para o último dia. O sistema deve também ser capaz de recolher, guardar, e disponibilizar informação já armazenada sobre o contribuinte, quer esta informação tenha sido fornecida por si ou em seu nome.

Devem ser disponibilizadas linhas de apoio ao contribuinte em tempo real, para o esclarecimento de dúvidas ou resolução de eventuais problemas do sistema. Devem também ser disponibilizadas instruções para o preenchimento das declarações fiscais e *software* para tal.

É importante que seja feito, com alguma frequência, um inquérito aos utilizadores do portal, com o objetivo de aferir o seu nível de satisfação perante o sistema, perceber se existem pontos por onde este pode melhorar, ou aspetos que precisam de ser resolvidos, para que o sistema seja frequentemente atualizado, melhorado e adaptado aos seus fins e às necessidades dos contribuintes.

Para as administrações fiscais, um *e-tax system* permite a redução do trabalho inerente à verificação das declarações fiscais submetidas pelos contribuintes, uma vez que são armazenadas *online* e o que o próprio sistema alerta para determinadas situações, o que reduz os custos administrativos. Quanto aos contribuintes, o preenchimento eletrónico reduz o tempo dedicado às obrigações fiscais. O sistema está preparado para pré-preencher determinados campos das declarações fiscais, ajudar no cálculo de valores a

inscrever nas declarações, entre outros aspetos. Tudo isto reduz, consequentemente, os custos monetários inerentes ao cumprimento das obrigações fiscais.

O uso das novas tecnologias, como forma principal de interação com a administração fiscal, quer para esclarecimento de dúvidas, procedimentos a nível fiscal ou entrega de declarações, resulta numa diminuição dos custos de cumprimento, uma vez que o contribuinte não perde tempo em deslocações até aos serviços de finanças nem em filas para entregar a sua declaração, nem necessita de comprar os impressos da declaração a entregar. Entendemos que podemos assistir a uma diminuição dos custos de tempo e outros custos monetários (Marques et al., 2013).

Segundo Jimenez et al. (2013) um sistema eletrónico de administração dos impostos torna a administração fiscal mais eficiente e eficaz. Eficiente uma vez que, ao ser possível armazenar os dados que são introduzidos acerca dos contribuintes, evita que estes tenham de ser repetidamente preenchidos a cada interação do contribuinte com a administração fiscal. Consequentemente, este armazenamento de dados diminui os erros normais de digitação da informação, e diminui também o tempo dedicado a cada situação. Assim, segundo os autores, a administração fiscal dispõe de mais tempo para apostar na sua formação, com o objetivo de melhorar o apoio prestado aos contribuintes, o que a torna mais eficaz. Na perspetiva do contribuinte, os autores referem que se espera naturalmente uma redução dos custos de tempo e monetários associados ao cumprimento das obrigações fiscais.

1.2.3. O preenchimento online e o pré-preenchimento das declarações fiscais

Segundo Yilmaz & Coolidge (2013), o preenchimento *online* das declarações fiscais é um determinante promissor na redução dos custos de cumprimento por parte dos contribuintes, uma vez que reduz o risco de erros, facilita o preenchimento da declaração e diminui o número de deslocações à AT.

Apesar de ser expectável esta redução dos custos de cumprimento, o estudo conduzido pelos autores mostra que existem outros custos associados a esta funcionalidade, como o capital que é necessário investir para que o pré-preenchimento possa ser adotado, o tempo despendido na aprendizagem e domínio da forma de funcionamento do sistema, bem como outros custos associados à implementação da política fiscal em vigor.

No entanto, os autores referem ainda que os custos de aprendizagem diminuem com o passar do tempo, o que faz com que o pré-preenchimento possa vir a trazer significativas reduções dos custos de cumprimento no médio/longo prazo.

Embora tenha sido direcionado para as empresas, no estudo desenvolvido por Yilmaz & Coolidge (2013), os autores concluem que “em países em que o preenchimento eletrónico substitui o preenchimento das declarações em papel sem que seja necessário trabalho extra por parte das empresas, como é o caso de África do Sul, o pré-preenchimento está associado a alguma poupança nos custos de cumprimento.” Os autores estimam uma média de 22,4% de redução no total dos custos de cumprimento e uma redução de 21,8% nas horas despendidas no cumprimento das obrigações fiscais relacionadas com o IVA, conseguidas através do recurso ao pré-preenchimento na África do Sul.

Foi estimado também um aumento de 34% nos custos de cumprimento em geral no Nepal, associados com o preenchimento *online* das declarações fiscais, quando este se tornou obrigatório para todas as empresas.

Os autores salientam ainda que a política de introdução dos sistemas *online* de entrega e preenchimento das declarações é naturalmente muito importante, assim como a perceção dos contribuintes relativamente ao sistema eletrónico e a confiança neste. Para justificar isto, Yilmaz & Coolidge (2013) mostram que na Ucrânia, de acordo com os dados por eles recolhidos, se estima um aumento dos custos de cumprimento associados ao preenchimento *online* das declarações fiscais de 25%. Não sendo na altura obrigatória a entrega das declarações fiscais via Internet, muitas das empresas que o faziam, recorriam também à entrega das mesmas em suporte papel.

No seguimento da criação de um portal *online*, onde passa a ser possível o preenchimento e entrega das declarações fiscais, surge uma nova forma de simplificar o cumprimento: o preenchimento das declarações fiscais por parte do sistema eletrónico (o que em Portugal conhecemos como pré-preenchimento), agregando na declaração de rendimentos de determinado contribuinte todas as informações já conhecidas pela administração fiscal. “Uma declaração pré-preenchida é uma declaração preparada pela administração fiscal para o contribuinte usando informação fornecida por terceiros.” (OCDE, 2008) “O pré-preenchimento requer informação atempada, compreensível e correta fornecida por parte das entidades empregadoras, instituições financeiras ou outros terceiros, preferencialmente *online*.” (Evans & Tran-Nam, 2010)

“O pré-preenchimento das declarações de rendimentos representa uma das últimas iniciativas de simplificação fiscal a ser adotada em vários países da OCDE. Começou na Dinamarca no final da década de 1980 e subsequentemente espalhou-se para outros países nórdicos e europeus. (...) Para tirar proveito do pré-preenchimento, os utilizadores do *e-tax system* devem rever a informação pré-preenchida, emendá-la (se necessário) e acrescentar eventuais dados em falta. Estes são fortemente recomendados a rever a informação pré-preenchida, uma vez que esta pode estar errada ou incompleta. Os contribuintes mantêm-se responsáveis pelas declarações fiscais que apresentam, mesmo que tenham usado informação pré-preenchida.” Os contribuintes devem, mesmo assim, manter registos da informação declarada, e não ficam livres de inspeções fiscais. (Evans & Tran-Nam, 2010).

Consoante os autores, espera-se que o pré-preenchimento da informação reduza os custos de cumprimento dos contribuintes que não recorrem a profissionais para a entrega da sua declaração de rendimentos. Quanto aos que recorrem à ajuda de profissionais, estima-se que exista na mesma uma redução dos custos de cumprimento, embora não tão significativa. Apesar de não reduzir o tempo gasto com o arquivo de informação necessária às declarações fiscais, Evans & Tran-Nam (2010) apontam uma redução do tempo gasto no preenchimento das declarações fiscais. O facto de o contribuinte saber que as suas informações são iguais àquelas que são pré-preenchidas pelo sistema diminui os custos psicológicos.

No que diz respeito aos custos por parte das administrações fiscais, espera-se ainda que os processos de inspeção se tornem menos onerosos com a utilização do sistema de pré-preenchimento das declarações fiscais. Inicialmente, a administração fiscal possuía a mesma informação que hoje apresenta como pré-preenchida, mas não a revelava aos contribuintes. No fim de apresentadas as declarações fiscais por parte dos contribuintes, as informações por eles declaradas eram cruzadas com as informações em posse da administração fiscal. Hoje, com a ajuda do pré-preenchimento, as administrações fiscais podem à partida “excluir” do risco de inspeções as declarações em que foram mantidas as informações pré-preenchidas, concentrando-se naquelas em que o pré-preenchimento não foi usado. (Evans & Tran-Nam, 2010; OCDE, 2008)

Os autores apontam ainda o custo do armazenamento de toda a informação que se torna necessária à possibilitação do pré-preenchimento, mas que se espera que não seja tão

grande como tem vindo a ser apontado na literatura, apesar de ainda ser preciso estudar o assunto mais aprofundadamente.

A OCDE (2008), na tentativa de perceber o que torna o pré-preenchimento das declarações fiscais um caso de sucesso, analisou a forma de atuação de dois países, Dinamarca e Suécia, por serem os primeiros países a implementar esta funcionalidade, e com tanto sucesso.

Em ambos os países, os dados são recolhidos através de terceiros que estão obrigados a comunicar à administração fiscal os rendimentos que pagam, as eventuais retenções na fonte, e os contribuintes a quem se destinam estes rendimentos. Estes dados são rapidamente processados pela administração fiscal que, agregando-os a outras informações necessárias ao cumprimento fiscal já em sua posse, prepara uma declaração de rendimentos pré-preenchida que envia a cada contribuinte. Os contribuintes são obrigados a rever a declaração pré-preenchida pela administração fiscal, que vem já acompanhada de um cálculo provisório do imposto a pagar/receber. Qualquer informação que o contribuinte ache importante ter em conta na sua declaração fiscal, deve comunicá-la via Internet ou por papel. Caso aceite a declaração pré-preenchida que lhe foi enviada, pode comunicá-lo à administração fiscal através da Internet, telefone, SMS (só disponível na Suécia) ou por papel. No caso da Dinamarca, a falta de resposta é entendida como uma aceitação da declaração apresentada pela administração fiscal. A informação eventualmente fornecida pelos contribuintes é tida em conta, e todos os contribuintes recebem depois uma versão final da sua declaração de rendimentos. No ano de 2006, de todas as declarações pré-preenchidas enviadas aos contribuintes nos dois países, 72% e 60% a 65% destas foram aceites sem qualquer correção, na Dinamarca e Suécia, respetivamente.

Segundo dados da PWC (2013), em 2010 já 66 economias tinham integralmente implementado um sistema eletrónico de preenchimento de declarações fiscais e pagamento de impostos. Em Portugal assiste-se a uma opção cada vez mais constante pela entrega das declarações via *online*¹, uma vez que não interfere nos seus custos de cumprimento (Marques et al., 2013).

¹ A entrega da declaração de rendimentos dos contribuintes individuais passa a ser unicamente aceite via *online* a partir para os rendimentos auferidos em e após 2018.

A tabela seguinte apresenta a percentagem de declarações de rendimentos apresentadas eletronicamente, do total das declarações de rendimentos apresentadas pelos contribuintes individuais, relativas aos anos de 2004, 2009, 2011 e 2013, de alguns países pertencentes à OCDE, segundo dados da OCDE (2015).

Tabela 1.2.: Declarações de rendimentos apresentadas eletronicamente em alguns países da OCDE (%)

<i>Países</i>	<i>Ano em que o preenchimento online passou a ser possível</i>	<i>Ano em que o pré-preenchimento passou a ser possível</i>	<i>Declarações apresentadas eletronicamente (percentagem)</i>			
			2004	2009	2011	2013
<i>Alemanha</i>	1999	sem informação	7	30	32	51
<i>Austrália</i>	1990	2003	80	92	92	93
<i>Dinamarca</i>	1994	1988	68	96	98	98
<i>Espanha</i>	1999	2003	23	36	74	99
<i>Estados Unidos</i>	1986	sem informação	47	65	76	83
<i>França</i>	2001	2006	4	27	33	34
<i>Portugal</i>	2000	2007	24	80	83	87
<i>Reino Unido</i>	2000	sem informação	17	73	77	85
<i>Suécia</i>	2009	1995	65	68	68	75
<i>Média da OCDE</i>			31	59	65	72

Fonte: Adaptado de OCDE (2008) e OCDE (2015: 251)

1.3. O cumprimento das obrigações fiscais em Portugal e as novas tecnologias

O cumprimento das obrigações fiscais em Portugal associado às novas tecnologias desenvolveu-se, essencialmente, em 4 fases: i) a entrega das declarações *online*, ii) o portal e-fatura, iii) a fatura da sorte e iv) o IRS automático.

Como referimos no ponto anterior, a entrega das declarações de rendimentos *online* começou a ser feita, em Portugal, no ano 2000. Também nesse ano passou a ser possível a entrega *online* das declarações periódicas de IVA (OCDE, 2015).

O portal e-fatura foi desenvolvido anos mais tarde. A partir de 1 de Janeiro de 2013, “as pessoas, singulares ou coletivas, que tenham sede, estabelecimento estável ou domicílio fiscal em território português e aqui pratiquem operações sujeitas a IVA, são obrigadas a comunicar à Autoridade Tributária e Aduaneira (AT), por transmissão eletrónica de dados, os elementos das faturas emitidas nos termos do Código do IVA” através do portal e-fatura (artigo 3.º do Decreto-Lei nº 198/2012, de 24 de Agosto).

Inicialmente com o objetivo de combater a fuga e evasão fiscais, o Estado português atribuiu aos contribuintes uma dedução à coleta de IRS de 15% do IVA suportado com despesas nos setores onde a fuga fiscal é mais acentuada (restauração, oficinas, cabeleireiros e salões de estética). Este benefício era limitado às faturas emitidas com o número de identificação fiscal (NIF) dos contribuintes e que tenham sido comunicadas à AT pelas empresas, e tinha como grande objetivo minimizar o número de operações que não eram faturadas e, consequentemente, não tributadas.

Através do trabalho não remunerado do contribuinte, que passou a agir como inspetor da AT garantindo que as vendas e prestações de serviços destes setores eram devidamente faturadas, o Governo português conseguiu então diminuir o montante dos rendimentos não declarados, combatendo a economia paralela que, segundo Medina & Schneider (2018), se estima em cerca de 17,82% do PIB, enquanto que a Europa e a OCDE apresentam uma média de 20,20% e 15,28%, respetivamente, nos anos de 2010 a 2015.

A par com o benefício fiscal em sede de IVA, foi ainda criada a “Fatura da Sorte” – que identificamos como sendo a terceira fase da adaptação do cumprimento às novas tecnologias. A “Fatura da Sorte” encontra-se regulada pela Portaria nº44-A/2014, de 20 de fevereiro, e consiste na atribuição de “Cupões da Sorte” por cada dez euros de compras

(com impostos incluídos) do total de despesas de cada contribuinte num determinado mês, devidamente justificadas com fatura emitida com NIF, que cumpra todas as disposições legais sobre a emissão de faturas e que seja comunicada à AT. São realizados sorteios regulares, com periodicidade semanal, e dois sorteios extraordinários, com periodicidade semestral, que ocorrem em junho e em dezembro de cada ano. No primeiro ano, o Estado português oferecia ao contribuinte vencedor um automóvel, e a partir do segundo ano (inclusive), o cupão sorteado passou a receber um Certificado do Tesouro.

Figura 1.2.: Portal e-fatura



Fonte: Portal e-Fatura – Portal das Finanças

A partir do início de 2015, o portal passa a permitir, para além da visualização do benefício já conseguido em sede de IVA e dos “Cupões da Sorte” em concurso, a análise das várias deduções à coleta de cada contribuinte, através da consulta da página pessoal de cada um, como podemos ver na figura acima.

Hoje, em Portugal, e de acordo com a Medida nº 4 do Programa Simplex+ 2016², vimos criada uma nova tentativa de redução dos custos de cumprimento por parte dos contribuintes individuais, que identificamos como sendo a quarta fase da adaptação das novas tecnologias ao cumprimento fiscal. Esta medida pretende “acabar gradualmente com a necessidade de entrega da declaração de IRS para os contribuintes que apenas auferiram rendimentos de trabalho dependente (categoria A) e para os aposentados e reformados (categoria H), sendo o imposto a pagar ou a receber calculado com base na informação já disponível pela AT, sem prejuízo da possibilidade de reclamação por parte dos sujeitos passivos.”³ O IRS Automático, nome dado ao resultado desta medida, tem como objetivo evitar a “duplicação de informação solicitada pela Administração Pública”.⁴

Ao reunir toda a informação já em posse da administração fiscal (rendimentos e despesas), o Portal das Finanças, no espaço dedicado ao preenchimento e entrega da declaração de rendimentos Modelo 3, cria uma declaração provisória de rendimentos, que depois de considerada certa pelo contribuinte, é enviada à AT. Ao ser aceite a declaração apresentada pela AT, o contribuinte dispõe logo de uma liquidação definitiva de imposto, bem como do comprovativo da declaração.

No ano de 2017, aquando da entrega de declaração de rendimentos de 2016, o sistema permitiu apenas que o IRS Automático fosse aplicado a sujeitos passivos sem dependentes e sem benefícios fiscais (como é o caso das quotizações profissionais ou sindicais, a dedução à coleta de percentagem dos juros inerentes ao empréstimo à habitação, deficiências dos titulares de rendimentos, entre outros), uma vez que o sistema não estava ainda preparado para estas situações.

No ano de 2018, aquando da entrega da declaração de rendimentos de 2017, o IRS Automático foi também disponibilizado aos agregados familiares com dependentes, mas manteve ainda a restrição das categorias de rendimentos e dos benefícios fiscais.

² “O Simplex é um programa de simplificação administrativa e legislativa que pretende tornar mais fácil a vida dos cidadãos e das empresas na sua relação com a Administração e, simultaneamente, contribuir para aumentar a eficiência interna dos serviços públicos.” (in www.historico.simplex.gov.pt)

³ www.simplex.gov.pt/medidas

⁴ Idem.

Espera-se, no entanto, que estas restrições vão sendo diminuídas ao longo dos anos, passando o IRS Automático a abranger cada vez mais contribuintes.

No ano de 2017, estima-se que o IRS Automático tenha estado “disponível a 1,8 milhões de contribuintes, ou seja, um terço dos agregados familiares”⁵.

A título de curiosidade, acrescentamos ainda que a iniciativa IRS Automático foi distinguida com o prémio “Melhor iniciativa 2017” pela Associação para a Promoção e Desenvolvimento da Sociedade da Informação, prémio este atribuído na Sessão de Encerramento da conferência “*e-Government 2017, A transformação digital do Estado e o desenvolvimento da sociedade*”.⁶

Apesar de termos vindo a constatar que todo o acumular de informação da AT sobre o contribuinte resultar numa diminuição dos custos de cumprimento a vários níveis, não podemos descurar o facto de que, ao mesmo tempo que usufruímos de determinados benefícios, estamos também perante um grave problema: a perda de privacidade, ou, como é frequentemente chamado, o *big brother* fiscal, como veremos no próximo capítulo.

1.4. *Big Brother* fiscal

O NIF tem como objetivo identificar o contribuinte nas suas relações com a AT, sendo utilizado, por exemplo, para identificar os rendimentos e património de cada um, uma vez que serão ambos alvos de tributação. Utilização esta que se torna totalmente aceitável e compreensível, uma vez que com a constante informatização do sistema fiscal, é importante que estes elementos sejam facilmente identificáveis e relacionados com o contribuinte a quem dizem respeito (Faustino, 2016).

De acordo com o artigo 2.º do Decreto-Lei 14/2013, de 28 de Janeiro, que regula o regime do NIF, este “é um número sequencial destinado exclusivamente ao tratamento de informação de índole fiscal e aduaneira”.

⁵ “IRS Automático abrange um terço dos agregados familiares”, Jornal de Notícias, edição *online* de 22 de Fevereiro de 2017.

⁶ http://info.portaldasfinancas.gov.pt/pt/apoio_contribuinte/NEWS_IRS_Automatico_premio.htm

Com a crescente informatização do sistema fiscal português e dos métodos e plataformas de cumprimento das obrigações fiscais, tornou-se hoje em dia necessário, para se poder usufruir das deduções à coleta previstas no código do IRS, que os encargos tenham como suporte um documento emitido com NIF sob pena de não serem considerados na página pessoal do e-fatura de cada contribuinte.

O IRS previa, desde o início da sua vigência, deduções à coleta estritamente pessoais, automáticas e incondicionais por sujeitos passivos e dependentes. Estas deduções, não carecendo da verificação de um mínimo de requisitos, visavam garantir que não eram tributados aos contribuintes os rendimentos que se consideravam essenciais à garantia de uma qualidade de vida mínima.

Com a Reforma do IRS de 2015 foi revogado o artigo 79.º do CIRS que, na alínea a) do n.º 1, previa uma dedução à coleta de 213,75€ por sujeito passivo (a dedução automática referida no parágrafo anterior), tendo esta sido substituída pela dedução das despesas gerais familiares, prevista no artigo 78.º-B do CIRS, que estabelece que à coleta de IRS é dedutível “um montante correspondente a 35% do valor suportado por qualquer membro do agregado familiar, com o limite global de 250€ por cada sujeito passivo, que conste de faturas que titulem prestações de serviços e aquisições de bens comunicadas à Autoridade Tributária e Aduaneira”. Passamos então a estar perante uma dedução que deixou de ser automática e passou a ser condicionada: a despesa só é tida em conta se for emitida uma fatura comprovativa (cumprindo os requisitos de emissão de faturas do CIVA), identificada com o NIF do contribuinte em questão, comunicada à AT através do portal e-fatura, e, caso necessário, validada pelo contribuinte como sendo uma despesa geral familiar. Caso algum destes requisitos não se verifique, a despesa em questão não é tida em conta para efeitos de cálculo das deduções à coleta.

Não estando os contribuintes devidamente alertados e esclarecidos acerca desta alteração, estima-se que, relativamente à declaração de rendimentos de 2015, 39% dos contribuintes não tenha recolhido as faturas necessárias para atingir a dedução de 250€⁷.

Outro aspeto bastante preocupante é, sem dúvida e na nossa opinião, toda a informação que a AT passa, a partir de 2015, a ter em sua posse. Dispondo já de uma enorme base de

⁷ “Despesas Gerais Familiares: 39% dos contribuintes não recolheu as facturas necessárias.” in: Jornal de Negócios, 1 de Abril de 2016. Retirada de www.jornaldenegocios.pt

dados com informações sobre os rendimentos e património de cada contribuinte, a AT passará também a dispor de uma base de dados do consumo dos contribuintes portugueses.

Compreendemos que, dado o nível de informatização do sistema fiscal, e dada a significativa importância do portal e-fatura na entrega da declaração de IRS, o NIF seja exigido em todas as faturas justificativas de encargos que resultarão em eventuais deduções à coleta, por forma a melhorar o desempenho do sistema informático e dando cumprimento ao objetivo da simplificação das obrigações fiscais que as administrações fiscais tentam atingir.

Compreendemos também que o cálculo das deduções à coleta de determinado contribuinte através da sua página pessoal no portal e-fatura confira à AT um maior nível de confiança. À partida, os valores de despesas associados a cada contribuinte dizem efetivamente respeito ao montante despendido por cada um, diminuindo o risco de declaração de valores em excesso, que só seriam detetados através de uma inspeção.

Como já referimos anteriormente, a AT dispõe já de informação acerca dos rendimentos do trabalho dependente, sendo quase impossível para o contribuinte a sua alteração na declaração de rendimentos. Através da obrigação de comunicação das faturas emitidas, conseguiu diminuir o risco de alteração de valores de rendimentos por parte dos contribuintes inseridos na categoria B – rendimentos profissionais. Acreditamos que as exigências do NIF nas faturas dos encargos passíveis de dedução à coleta e a ligação do portal e-fatura com a declaração de rendimentos sejam também uma forma de diminuir o risco de manipulação de valores que possam vir a prejudicar o Estado aquando do preenchimento da declaração de rendimentos. No entanto, não conseguimos ficar indiferentes nem deixar de ficar indignados perante todo este arrecadar de informação acerca dos contribuintes.

A informação é um dos bens mais valiosos nos dias que correm e não sabemos, na verdade, o que será feito a todo este conjunto de informação. “Já imaginou o resultado do cruzamento de dados – de cada cidadão – sobre rendimentos, património, hábitos de consumo, problemas de saúde e educação? O conhecimento desses dados é um instrumento poderoso nas mãos de políticos ou de empresas.

1.5. Os benefícios do cumprimento fiscal e algumas estatísticas fiscais

No quadro seguinte podemos observar o benefício fiscal atribuído aos contribuintes individuais nos anos de 2013 e 2014, na forma de dedução à coleta de IRS, respeitante à dedução de 15% do IVA suportado em despesas dos setores identificados como sendo mais propensos à fuga fiscal.

Tabela 1.3.: Benefício fiscal atribuído em sede de IRS (2013 e 2014)

Ano		2013	2014
Número de faturas emitidas e comunicadas		732.369.618	677.142.825
Benefício fiscal concedido (valores em €)	Manutenção e reparação de veículos automóveis	11.850.280	9.721.791
	Manutenção e reparação de motociclos	722.033	365.330
	Alojamento, restauração e similares	11.725.646	18.102.993
	Atividades de salões de cabeleireiro e institutos de beleza	1.115.041	1.871.328
	Total	25.413.000	30.061.442

Fonte: Portal E-fatura (www.faturas.portaldasfinancas.gov.pt)

Como podemos ver, das 732.369.618 faturas emitidas e comunicadas à AT em 2013, estamos perante uma dedução à coleta total de 25.413.000€. Deste total, cerca de 46,6% dizem respeito ao setor da manutenção e reparação de veículos automóveis, seguindo-se o setor do alojamento, restauração e similares com uma percentagem de cerca de 46,1%, o setor dos institutos de beleza a representar cerca de 4,4% do benefício total e, por fim, o setor da manutenção e reparação de motociclos a representar os restantes 2,9% do benefício total atribuído em 2013.

Tabela 1.4.: Faturas associadas aos diversos tipos de dedução à coleta de IRS (2015 e 2016)

Ano		2015	2016
Número de faturas associadas aos diversos tipos de dedução à coleta	Número de faturas emitidas e comunicadas	872.579.534	923.949.913
	Despesas gerais familiares	646.476.259	665.469.802
	Saúde	174.107.841	177.268.471
	Educação	50.910.381	79.221.657
	Imóveis	1.085.053	1.989.983
	Lares	1.776.585	2.182.756
	Manutenção e reparação de veículos automóveis	4.025.051	4.169.810
	Manutenção e reparação de motociclos	177.352	127.836
	Alojamento, restauração e similares	70.486.510	77.312.564
	Atividades de salões de cabeleireiro e institutos de beleza	4.568.773	5.184.495
	Atividades veterinárias	(benefício fiscal atribuído a partir de 2016)	1.698.762

Fonte: Portal e-fatura (www.faturas.portaldasfinancas.gov.pt)

2. METODOLOGIA DE INVESTIGAÇÃO

Com objetivo de permitir realizar um maior número de interações entre o contribuinte e a AT de forma cada vez mais rápida, fácil e segura, surgiu o portal e-fatura. Hoje, tornou-se, assim, importante analisar a perceção do contribuinte individual em relação a todas estas mudanças e funcionalidades no cumprimento das suas obrigações fiscais. Tanto quanto é do nosso conhecimento, não existem muitos estudos, em Portugal, que o tenham feito até à data.

2.1. Objetivos e perguntas de investigação do estudo

O nosso estudo, como já referido, avalia a perceção dos contribuintes individuais em relação ao uso do portal e-fatura no processo de cumprimento fiscal, em Portugal.

Pretendemos, então, responder às seguintes questões:

- De que forma é que a opinião dos contribuintes individuais acerca do portal e-fatura é influenciada pela sua idade, estado civil, número de dependentes, categoria e volume de rendimentos ou habilitações académicas?
- Os contribuintes vêem o portal e-fatura como uma ferramenta útil, não só na entrega da declaração de rendimentos, mas também ao longo do ano? Ou como uma ferramenta de controlo do contribuinte por parte da AT?
- O portal e-fatura veio ajudar os contribuintes a conseguirem preencher e entregar a sua declaração de rendimentos sem ajuda, ou, ao invés, os contribuintes preferem “jogar pelo seguro” e recorrer a ajuda de pessoas especializadas na área?
- O portal e-fatura tornou mais fácil perceber como é que funciona o imposto?

2.2. Hipóteses de investigação

De acordo com os objetivos a que nos propusemos alcançar, iremos definir as nossas hipóteses de investigação, as quais versarão sobre as características sociodemográficas do contribuinte, a forma como entrega e preenche a sua declaração de rendimentos, o uso do portal e-fatura e a sua atitude em relação ao cumprimento fiscal.

As nossas hipóteses de investigação são as enumeradas de seguida.

2.2.1. Hipóteses relacionadas com a norma subjetiva

Hipótese 1: A norma subjetiva⁸ está associada às características sociodemográficas dos contribuintes?

Hipótese 2: A norma subjetiva está associada às características da declaração de rendimentos do contribuinte?

Hipótese 3: A norma subjetiva está associada ao uso que o contribuinte faz do portal e-fatura?

Hipótese 4: A norma subjetiva está associada à perceção do contribuinte individual em relação ao portal e-fatura?

2.2.2. Hipóteses relacionadas com a compatibilidade

Hipótese 5: A compatibilidade está associada às características sociodemográficas dos contribuintes?

Hipótese 6: A compatibilidade está associada às características da declaração de rendimentos do contribuinte?

Hipótese 7: A compatibilidade está associada ao uso que o contribuinte faz do portal e-fatura?

Hipótese 8: A compatibilidade está associada à perceção do contribuinte individual em relação ao portal e-fatura?

⁸ A norma subjetiva visa medir o impacto que a opinião das pessoas que estão em redor do contribuinte têm na sua perceção em relação ao portal e-fatura.

2.2.3. Hipóteses relacionadas com a confiabilidade

Hipótese 9: A confiabilidade está associada às características sociodemográficas dos contribuintes?

Hipótese 10: A confiabilidade está associada às características da declaração de rendimentos do contribuinte?

Hipótese 11: A confiabilidade está associada ao uso que o contribuinte faz do portal e-fatura?

Hipótese 12: A confiabilidade está associada à perceção do contribuinte individual em relação ao portal e-fatura?

2.2.4. Hipóteses relacionadas com a utilidade

Hipótese 13: A utilidade está associada às características sociodemográficas dos contribuintes?

Hipótese 14: A utilidade está associada às características da declaração de rendimentos do contribuinte?

Hipótese 15: A utilidade está associada ao uso que o contribuinte faz do portal e-fatura?

Hipótese 16: A utilidade está associada à perceção do contribuinte individual em relação ao portal e-fatura?

2.2.5. Hipóteses relacionadas com a facilidade

Hipótese 17: A facilidade está associada às características sociodemográficas dos contribuintes?

Hipótese 18: A facilidade está associada às características da declaração de rendimentos do contribuinte?

Hipótese 19: A facilidade está associada ao uso que o contribuinte faz do portal e-fatura?

Hipótese 20: A facilidade está associada à perceção do contribuinte individual em relação ao portal e-fatura?

2.2.6. Hipóteses relacionadas com a atitude

Hipótese 21: A atitude está associada às características sociodemográficas dos contribuintes?

Hipótese 22: A atitude está associada às características da declaração de rendimentos do contribuinte?

Hipótese 23: A atitude está associada ao uso que o contribuinte faz do portal e-fatura?

Hipótese 24: A atitude está associada à perceção do contribuinte individual em relação ao portal e-fatura?

2.3. Técnica de Recolha de dados e amostra

2.3.1. Técnica de recolha de dados

Dadas as características do estudo e os resultados que pretendíamos alcançar, a opção tomada foi a de elaborar um questionário, por ser a forma mais fácil e rápida de chegar aos inquiridos. Este era constituído maioritariamente por perguntas de resposta fechada, por forma a obtermos resultados o mais comparáveis possível, existindo apenas em algumas perguntas a possibilidade de o inquirido adicionar alguma opção de resposta ou observação.

O questionário esteve aberto para respostas entre os dias 1 de Abril e 31 de Maio de 2017 (período de entrega das declarações de rendimentos dos contribuintes individuais respeitantes ao ano de 2016) através da plataforma *Google Forms*. Este foi divulgado através das redes sociais da autora, partilhado através da página do *Facebook* da aplicação não oficial do e-fatura (www.facebook.com/efaturamobile), através do sítio da Ordem dos Contabilistas Certificados e através de e-mail aos alunos e pessoal docente e não docente do Instituto Superior de Contabilidade e Administração de Coimbra, instituição de ensino através da qual foi realizado o presente trabalho.

O questionário foi previamente testado antes de ser divulgado.

2.3.2. Apresentação do questionário

Parte I - Características Sociodemográficas			
1. Género	M <input type="checkbox"/>	F <input type="checkbox"/>	2. Idade <input type="text"/>
3. Estado Civil	4. Número de dependentes	5. Habilitações académicas	
Casado <input type="checkbox"/>	0 <input type="checkbox"/>	Até ao 9º ano <input type="checkbox"/>	
Solteiro / Divorciado <input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/>	Secundário <input type="checkbox"/>	
Unido de Facto <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	Licenciatura <input type="checkbox"/>	
Separado de Facto <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	Mestrado / Doutoramento <input type="checkbox"/>	
Viúvo <input type="checkbox"/>	4 ou mais <input type="checkbox"/>		
6. Que tipo de rendimentos são auferidos pelo seu agregado familiar? (pode assinalar mais do que uma opção)		7. Qual é, em média, o rendimento anual do seu agregado familiar?	
Trabalho dependente <input type="checkbox"/>		Até 7 091€ <input type="checkbox"/>	
Rendimentos profissionais (trabalhador independente) <input type="checkbox"/>		De 7 091€ a 20 261€ <input type="checkbox"/>	
Rendimentos de capitais (ex: juros) <input type="checkbox"/>		De 20 261€ a 40 522€ <input type="checkbox"/>	
Rendimentos prediais (ex: rendas) <input type="checkbox"/>		De 40 522€ a 80 640€ <input type="checkbox"/>	
Mais-valias (ex: vendas) <input type="checkbox"/>		Mais de 80 640€ <input type="checkbox"/>	
Pensões <input type="checkbox"/>			
Subsídio de desemprego <input type="checkbox"/>			
Parte II - Os custos de cumprimento e a declaração de rendimentos			
8. Como é que preenche a sua declaração de rendimentos?			
Sem ajuda <input type="checkbox"/>			
Com ajuda não paga (amigos / familiares) <input type="checkbox"/>			
Com ajuda paga (profissionais da área da contabilidade / fiscalidade) <input type="checkbox"/>			
Não entrega declaração de rendimentos <input type="checkbox"/>			
Nota: Caso tenha respondido "Sem ajuda" ou "Com ajuda não paga" por favor ignore a questão 9. Caso tenha respondido "Não entrego declaração de rendimentos" por favor passe para a questão 16. Caso a sua resposta tenha sido "Com ajuda paga (profissionais da área da contabilidade / fiscalidade)", por favor ignore as questões 11, 12, 13, 14 e 15.			
9. Quanto é que paga de honorários, em média, pelo preenchimento da sua declaração de rendimentos?		10. Quanto tempo despende durante o ano para dar cumprimento à entrega da sua declaração de rendimentos?	
<input type="text"/> €		Recolha de informação e arquivo <input type="text"/> h	
		Verificação das faturas no portal e-fatura <input type="text"/> h	
		Leitura de guias de ajuda ao preenchimento <input type="text"/> h	
		Preenchimento da declaração <input type="text"/> h	

11. Tem ou já teve dúvidas no preenchimento da sua declaração de rendimentos?

Sim ☐ Não ☐

Nota: Caso tenha respondido "Não", por favor ignore a pergunta 12.

12. Quais são as dificuldades que sente ou sentiu no preenchimento e entrega da declaração de rendimentos?

Selecione o grau de dificuldade, considerando o nível 1 como "Nada Difícil" e o nível 4 como "Muito Difícil".

Os conceitos relacionados com o IRS são confusos.

A plataforma de preenchimento e entrega da declaração é pouco intuitiva.

O cálculo do imposto não é explícito.

Tem receio de se enganar no preenchimento.

Não sabe onde deve colocar os valores.

Os formulários são complexos e as instruções pouco explícitas.

Outro: _____

1				4
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

13. Alguma vez cometeu algum erro no preenchimento da sua declaração de rendimentos que tenha sido detetado pela Autoridade Tributária?

Sim ☐ Não ☐

Nota: Caso tenha respondido "Não", por favor ignore as perguntas 14 e 15.

14. Que tipo de erro? Especifique.

Inscreevu valores no campo errado.

Esqueceu-se de declarar determinado rendimento.

Não entregou um anexo que era necessário.

Existia divergência entre os seus valores e os valores já conhecidos pela AT.

Outro: _____

<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>

15. Acha que esse erro pode ter como justificação...

O pouco conhecimento acerca da legislação do IRS.

O não domínio da plataforma online de preenchimento e entrega da declaração.

O não domínio da plataforma e-fatura.

Uma distração / falta de atenção.

Outro: _____

<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>

16. Sente que se o seu conhecimento sobre o IRS fosse melhor, conseguiria diminuir o imposto a pagar / aumentar o reembolso de IRS?

Sim ☐ Não ☐

Parte III - Os custos de cumprimento e o portal e-fatura

17. Conhece o portal e-fatura?

Sim ☐ Não ☐

18. Já alguma vez acedeu ao portal e-fatura?

Sim ☐ Não ☐

Nota: caso tenha respondido "Não", ignore as perguntas 19 e 20.

19. Costuma utilizar o portal e-fatura para consultar se as suas deduções à coleta já atingiram os máximos permitidos?

Sim ☐ Não ☐

20. Com que frequência acede ao portal e-fatura?

Apenas no final do ano, para verificar se as suas faturas estão todas corretamente validadas.

Duas ou três vezes durante o ano.

Pelo menos uma vez por mês.

Pelo menos uma vez por semana.

Não costuma aceder.

Nota: Caso tenha respondido "Não costuma aceder", por favor ignore a questão 21.

21. Quanto tempo acha que dispende, por ano, no portal e-fatura?

Menos de duas horas

Duas a cinco horas

Cinco a oito horas

Mais de oito horas

22. No caso de ter no seu portal e-fatura faturas que necessitam de ser validadas na categoria correta, isto é, faturas às quais é necessária a indicação do tipo de despesa (saúde, educação, despesas gerais, etc.), quem é que procede a essa validação?

Valida as suas próprias faturas.

Amigos / familiares.

Profissionais da área da contabilidade / fiscalidade.

Não é feita a validação das despesas no seu portal.

23. Concorda com a afirmação: "O portal e-fatura veio facilitar o processo de preenchimento da declaração de rendimentos dos contribuintes individuais."

Sim ☐ Não ☐

24. Em que aspeto(s) acha que o preenchimento e entrega da declaração de rendimentos melhorou com o portal e-fatura?

(Pode seleccionar mais do que uma opção.)

Permite dividir as despesas por categoria de dedução à coleta (saúde, educação, despesas gerais, entre outras).

Evita a soma de todas as despesas consoante a categoria de dedução à coleta (saúde, educação, despesas gerais, entre outras).

O portal envia o somatório das despesas de cada contribuinte automaticamente para a declaração de rendimentos.

Não precisa de arquivar todas as suas faturas.

Permite-lhe ter noção, a qualquer altura, das deduções à coleta de que irá usufruir.

Outro: _____

25. Quais são os motivos que o fazem pensar que o portal e-fatura não trouxe qualquer benefício para os contribuintes individuais?

(Pode seleccionar mais do que uma opção.)

O portal não é de intuitivo e de fácil utilização.

O portal torna obrigatório o acesso a um computador com internet.

Faz falta um guia onde esteja explicado que tipo de despesas podem ser inseridas em cada categoria.

As atualizações do portal não são muito frequentes.

Apenas são consideradas faturas com o NIF do contribuinte.

Tem receio que o facto de ser uma plataforma online, a torne suscetível a ataques informáticos.

O CAE das empresas pode dificultar a sua correta validação.

O portal permite que a AT forme uma base de dados sobre o consumo dos contribuintes.

O portal não permite a introdução de faturas "à mão" que não estejam lá consideradas.

As deduções que resultam das suas despesas não aparecem explicitamente escritas na sua declaração de rendimentos, o que faz com que não tenha certeza que realmente vão todas ser tidas em conta no cálculo do imposto.

A AT tem informação sobre o dinheiro que os contribuintes gastam e onde o gastam.

Outro: _____

Parte IV - O portal e-fatura e a perceção do contribuinte individual

26. Em relação ao uso do portal e-fatura:

(Classifique os seguintes itens considerando o nível 1 como "Discordo Totalmente" e o nível 7 como "Concordo Totalmente".)

Os contribuintes que influenciam o seu cumprimento fiscal (profissionais, amigos, colegas, familiares, etc) pensam que deve usar o portal e-fatura.

Os contribuintes que são importantes para si (amigos, colegas, familiares, etc) pensam que deveria usar o portal e-fatura.

Em geral, as pessoas têm apoiado o uso do portal e-fatura.

27. Como é que definiria o uso do portal e-fatura no que respeita ao cumprimento fiscal?

(Classifique os seguintes itens considerando o nível 1 como "Discordo Totalmente" e o nível 7 como "Concordo Totalmente".)

Usar o portal e-fatura é imprescindível para o cumprimento bem sucedido da declaração de rendimentos.

Acha que usar o portal e-fatura combina bem com a forma de entrega da sua declaração.

Usar o portal e-fatura encaixa no seu estilo de vida.

Na sua declaração de rendimentos, o uso do portal e-fatura é importante.

28. O que pensa relativamente ao funcionamento do portal e-fatura?

(Classifique os seguintes itens considerando o nível 1 como "Discordo Totalmente" e o nível 7 como "Concordo Totalmente").

É rápido procurar informações.

"Carrega" rapidamente.

É uma forma confiável de lidar com as suas despesas.

Outro: _____

1							7

29. Como é que acha que o portal e-fatura o ajuda no cumprimento da sua obrigação fiscal?

(Classifique os seguintes itens considerando o nível 1 como "Discordo Totalmente" e o nível 7 como "Concordo Totalmente").

Usar o portal e-fatura ajuda-o a preencher a declaração mais rapidamente.

Usar o portal e-fatura otimiza os benefícios fiscais.

Usar o portal e-fatura aumenta a sua produtividade.

Usar o portal e-fatura aumenta a sua eficácia no controlo das despesas.

1								7

30. Sendo um contribuinte que usa normalmente um computador ou tablet:

(Classifique os seguintes itens considerando o nível 1 como "Discordo Totalmente" e o nível 7 como "Concordo Totalmente").

Aprender a usar o portal e-fatura foi fácil para si.

A sua interação com o portal e-fatura é clara e compreensível.

Outro: _____

1							7

31. Tendo todos os aspetos em consideração, usar o portal e-fatura é:

Bom								Mau
Inteligente								Tolice
Favorável								Desfavorável
Positivo								Negativo

Obrigada pela sua participação!

O questionário encontra-se dividido em quatro partes.

A primeira parte apresenta questões de cariz sociodemográfico, com o objetivo de caracterizar os indivíduos em termos de género, idade, estado civil, tipos e valores de rendimentos.

A segunda parte, intitulada de “Os custos de cumprimento e a declaração de rendimentos”, pretende aferir acerca do processo de entrega e preenchimento da declaração de rendimentos dos contribuintes e dos custos em que estes incorrem.

A terceira parte, “Os custos de cumprimento e o portal e-fatura”, pretende essencialmente apurar o tempo médio despendido em visitas ao portal.

Por fim, a última parte, “O portal e-fatura e a perceção do contribuinte individual”, tem como objetivo perceber qual a opinião do contribuinte acerca da utilidade do portal, a compatibilidade deste com a sua vida, a confiança que este demonstra e o nível de facilidade da sua utilização, bem como a atitude do contribuinte em relação ao portal.

2.4. Amostra/ população

O questionário foi disponibilizado aos contribuintes individuais da região de Leiria e Coimbra, através da plataforma *Google Forms*, recorrendo para o efeito às redes sociais e à população docente e não docente do ISCAC, bem como à OCC.

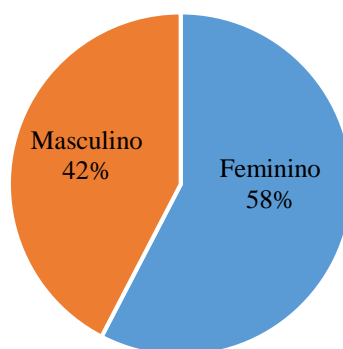
Foram obtidas 118 respostas, através das quais se espera conseguir obter conclusões significativas.

2.5. Tratamento e análise dos resultados: estatísticas descritivas

2.5.1. Características Sociodemográficos

Pergunta 1: Género

Figura 2.1.: Género



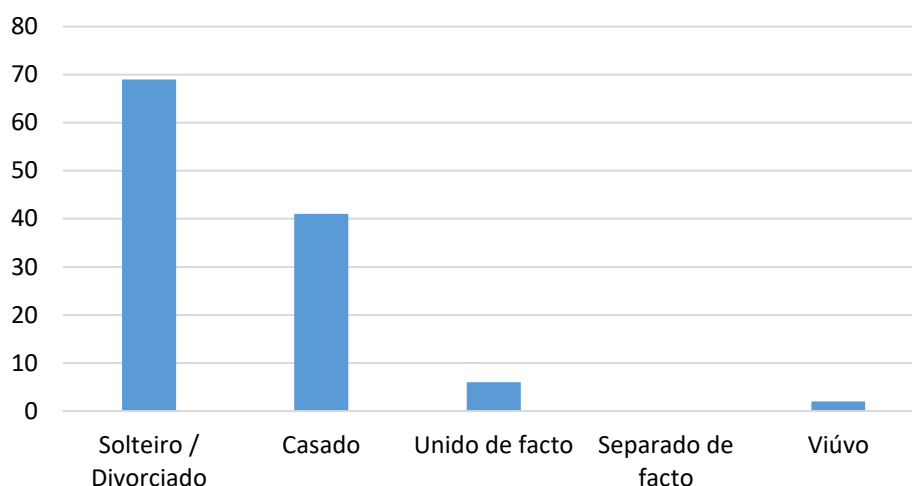
Do total de 118 inquiridos, 68 respostas (58%) resultam de pessoas do género feminino sendo as restantes 50 de pessoas (42%) do género masculino.

Pergunta 2: Idade

De todos os inquiridos, o mínimo de idade é de 20 e o máximo é de 67, tendo obtido uma média de idades de 34 anos.

Pergunta 3: Estado Civil

Figura 2.2.: Estado civil

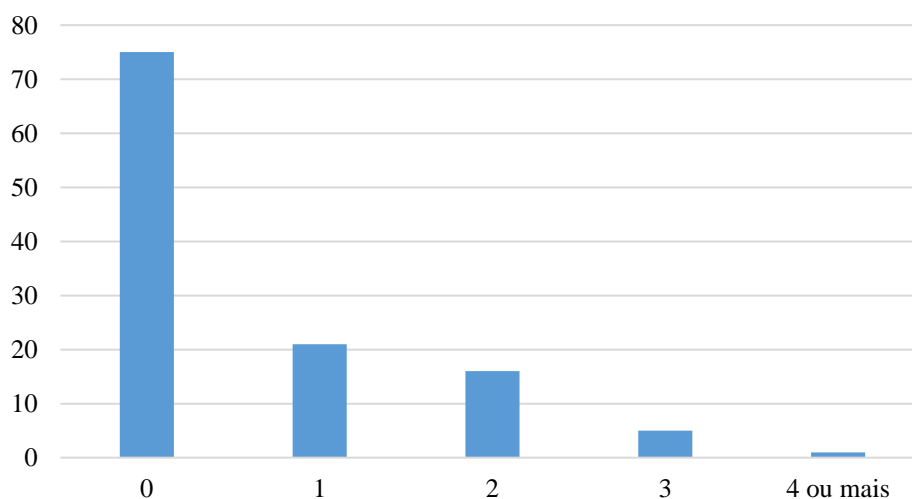


Como podemos ver pela tabela acima, a grande maioria das respostas são de pessoas solteiras ou divorciadas (58%). O segundo maior grupo é constituído pelos contribuintes casados (35%), seguido dos contribuintes unidos de facto (5%), os viúvos (2%) e sem respostas de contribuintes separados de facto.

Estas opções de resposta são iguais às opções de estado civil apresentadas na declaração de rendimentos.

Pergunta 4: Número de dependentes

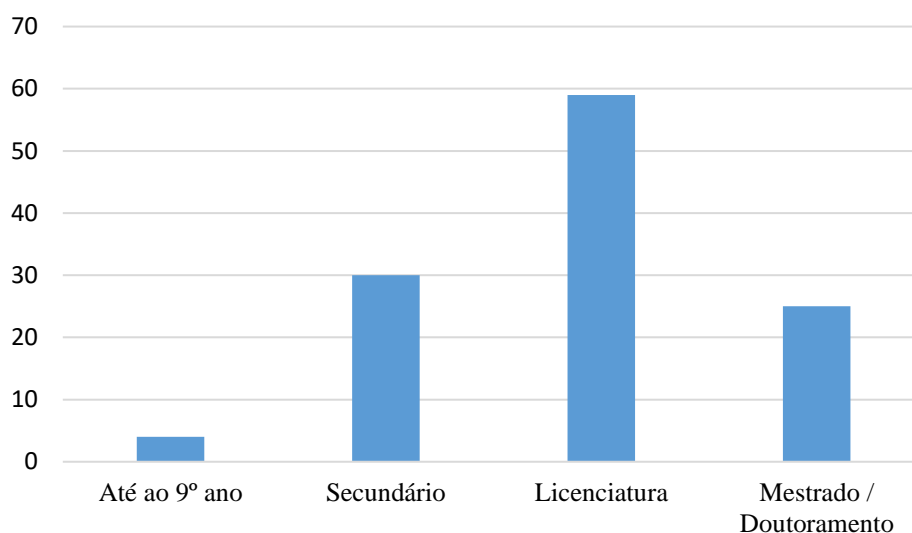
Figura 2.3.: Número de dependentes



Relativamente ao número de dependentes, 75 pessoas indicam não ter nenhum dependente (64%), 21 pessoas dizem ter um dependente (18%), 16 pessoas dizem ter dois dependentes (14%), 5 pessoas responderam ter 3 dependentes (4%) e apenas uma pessoa diz ter 4 ou mais dependentes (1%).

Pergunta 5: Habilitações académicas

Figura 2.4.: Habilitações Académicas



De acordo com os resultados obtidos nesta questão, podemos concluir que 4 pessoas frequentaram a escola apenas até ao 9º ano (3%), 30 pessoas concluíram os estudos no ensino secundário (25%), 59 pessoas possuem uma licenciatura (50%) e 25 pessoas têm um mestrado ou doutoramento (21%).

Pergunta 6: Que tipo de rendimentos são auferidos pelo seu agregado familiar?

Tabela 2.1.: Tipos de rendimentos auferidos pelo agregado familiar

Categorias de rendimentos	Número de respostas
Trabalho dependente (categoria A)	115
Rendimentos profissionais (categoria B)	23

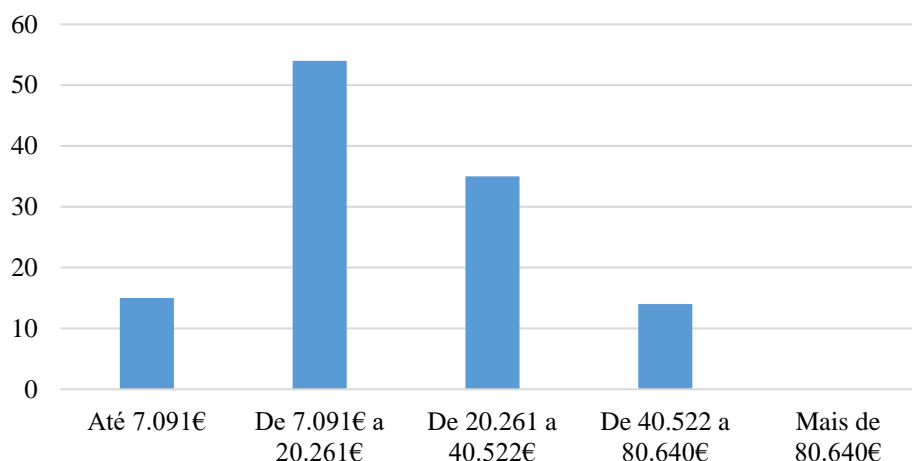
Rendimentos de capitais (categoria E)	1
Rendimentos prediais (categoria F)	8
Mais-valias (categoria G)	0
Pensões (categoria H)	8
Subsídio de desemprego	1

Uma vez que num agregado familiar é possível existirem diversas fontes de rendimentos, para responder a esta questão era naturalmente possível seleccionar-se mais do que uma opção.

Como podemos ver pela tabela, do total das 118 respostas obtidas, 115 referem que auferem - ou alguém no seu agregado – rendimentos do trabalho dependente, o que corresponde a 97% do total de respostas. A opção rendimentos profissionais é apontada 23 vezes (19% do total de respostas), sendo a categoria que aparece em segundo lugar. Os rendimentos prediais e as pensões fazem parte das categorias de rendimentos do agregado familiar de 8 inquiridos (7%), os rendimentos de capitais e o subsídio de desemprego são apenas seleccionados por um inquirido (1% do total de inquiridos), enquanto que a opção mais-valias não é referida por qualquer inquirido como fazendo parte do rendimento do agregado.

Pergunta 7: Qual é, em média, o rendimento anual do seu agregado familiar?

Figura 2.5.: Rendimento médio anual do agregado familiar



Para definir as opções de resposta a esta pergunta foram utilizados os escalões de rendimentos para efeitos de IRS em vigor em 2016.

Como podemos ver pelos resultados obtidos, acima apresentados, 15 dos inquiridos (13%) referem ter um rendimento médio anual inferior a 7.091€. O segundo escalão de rendimentos (7.091€ a 20.261€) é o escalão onde se encontra o agregado de 54 dos inquiridos (46%) sendo o escalão mais apontado pelos inquiridos. Em segundo lugar, 35 inquiridos (30%) estão inseridos no terceiro escalão (20.261€ a 40.522€). O quarto escalão (40.522€ a 80.640€) aparece também em quarto lugar nas respostas obtidas, tendo sido apontado por 14 inquiridos (12%). Nenhum dos inquiridos se encontra no último escalão de IRS (mais de 80.640€).

2.5.2. Os custos de cumprimento e a declaração de rendimentos

Pergunta 8: Como é que preenche a sua declaração de rendimentos?

Tabela 2.2.: Forma de preenchimento da declaração de rendimentos

Forma de preenchimento	Número de respostas
Sem ajuda	83
Com ajuda não paga (amigos/ familiares)	14
Com ajuda paga (profissionais da área da contabilidade/ fiscalidade)	18
Não entrega declaração de rendimentos	3

De maneira a conseguirmos começar a analisar os custos incorridos pelo contribuinte no cumprimento das suas obrigações fiscais, torna-se imperativo começar por analisar a forma como estes entregam a sua declaração.

Como podemos observar, 83 inquiridos (70%) preenche a sua declaração de rendimentos sem ajuda. Acreditamos que este número elevado se possa dever aos constantes avanços na recolha de informação por parte da AT, que resulta no pré-preenchimento de grande parte dos campos da declaração de rendimentos, o que torna cada contribuinte cada vez mais capaz de cumprir com esta obrigação fiscal sozinho. Para além disso, em 2016 entrou em vigor a Medida nº4 do Simplex+ 2016, já referida no ponto 1.2.1.1., o denominado IRS Automático, que facilita ainda mais o cumprimento desta obrigação fiscal, incentivando o contribuinte a recorrer cada vez menos a qualquer tipo de ajudas.

Dos 118 inquiridos, 14 (12%) responderam que recorrem a ajuda não paga (como é o caso de amigos ou familiares) para preencherem a sua declaração de rendimentos, enquanto que 18 (15%) recorrem a ajuda paga (profissionais da contabilidade e fiscalidade) para dar cumprimento a esta obrigação.

Por fim, 3 dos inquiridos (3%) não entregam declaração de rendimentos. A dispensa da entrega da declaração de rendimentos passou a ser mais abrangente em 2016, passando a

estar dispensados todos aqueles que, auferindo apenas rendimentos do trabalho dependente ou pensões, não tenham rendimentos sujeitos a retenção na fonte e que, optando pela tributação separada, tenham um rendimento bruto anual inferior a 8.500,00€.

Pergunta 9: Quanto é que paga de honorários, em média, pelo preenchimento da sua declaração de rendimentos?

Os contribuintes que recorrem a ajuda paga para o preenchimento e envio da sua declaração de rendimentos despendem, em média, 20,71€ com este serviço.

Pergunta 10: Quantas horas é que dedica, em média, por ano, às seguintes atividades, para dar cumprimento à entrega da sua declaração de rendimentos?

Tabela 2.3.: Horas despendidas com o cumprimento da obrigação fiscal (média)

Atividades	Média de horas
Recolha de informação e arquivo	5,02
Verificação das faturas no portal e-fatura	6,18
Leitura de guias de ajuda ao preenchimento	1,56
Preenchimento da declaração	1,63
Soma da média	14,39

Sendo o tempo despendido no cumprimento das obrigações fiscais apenas passível de ser medido através das horas gastas, perguntámos aos inquiridos quanto tempo despendiam em média, durante o ano, com as várias atividades que identificámos como essenciais à entrega da declaração de rendimentos.

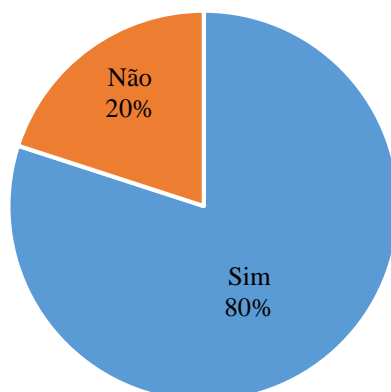
De todas as respostas, vemos que os inquiridos investem, em média, 5,02 horas a juntar e arquivar todas as faturas e outra documentação necessária ao cumprimento da obrigação fiscal, 6,18 horas a verificar as suas faturas no portal e-fatura, 1,56 horas a ler e a consultar

guias de ajuda ao preenchimento e 1,63 horas a preencher a declaração, o que resulta num total de 14,39 horas investidas, em média, por ano, em todo o processo de cumprimento da declaração e entrega da declaração de rendimentos.

Analisando estes valores tendo em conta o tipo de ajuda que os contribuintes têm no preenchimento da sua declaração de rendimentos, observámos que os contribuintes que entregam a sua declaração de rendimentos despendem de 15,01 horas, em média, com o cumprimento da obrigação fiscal. Os contribuintes que recorrem a ajuda não paga investem 15,32 horas do seu tempo e os contribuintes que recorrem a ajuda paga apresentam uma média de 10,78 horas despendidas.

Pergunta 11: Tem ou já teve dúvidas no preenchimento da sua declaração de rendimentos?

Figura 2.6.: Dúvidas no preenchimento da declaração de rendimentos



Sendo cada vez mais normal da parte dos contribuintes tentarem entregar a sua declaração de rendimentos sem ajuda, seja porque, na nossa opinião, não acham necessária a ajuda de um profissional da área ou talvez porque não querem pagar os honorários cobrados por este, achámos que seria importante perceber se existem dúvidas no cumprimento desta obrigação fiscal.

Dos 118 inquiridos, 3 não entregam declarações de rendimentos, pelo que não responderam a esta questão. Dos restantes 115, 92 (80%) afirmam que têm ou já tiveram dúvidas no preenchimento da sua declaração de rendimentos, enquanto que 23 inquiridos (20%) diz não sentir ou nunca ter sentido dúvidas.

Pergunta 12: Quais são as dificuldades que sente ou sentiu no preenchimento ou entrega da declaração de rendimentos?

No seguimento da pergunta anterior, era importante perceber quais as principais dificuldades sentidas pelos inquiridos no preenchimento e entrega da declaração de rendimentos. Assim, seleccionámos seis situações que consideramos ser as mais comuns no leque de preocupações do contribuinte, e pedimos a cada inquirido que, num grau de um a quatro, seleccionasse o seu grau de concordância com a dificuldade apresentada, sendo o nível 1 “Nada difícil” e o nível 4 “Muito difícil”.

Esta pergunta era apenas feita aos inquiridos que tinham dito sentir ou já ter sentido dificuldades, e as respostas estão resumidas na tabela seguinte:

Tabela 2.4.: As dificuldades sentidas no preenchimento e entrega da declaração de rendimentos

Dificuldades	Soma das respostas	Média das respostas
Tem receio de se enganar no preenchimento.	258	2,90
O cálculo do imposto não é explícito.	242	2,63
Os formulários são complexos e as instruções pouco explícitas.	238	2,62
Os conceitos relacionados com o IRS são confusos.	229	2,49
Não sabe onde deve colocar os valores.	217	2,41
A plataforma de preenchimento e entrega da declaração é pouco intuitiva.	202	2,20

Na coluna da soma das respostas apresentamos o valor do somatório de todas as respostas obtidas para cada situação apresentada, enquanto que a coluna da média apresenta, naturalmente a média dos resultados obtidos.

Como podemos ver, todas as situações apresentam valores na ordem de 2, não existindo diferenças muito notórias de situação para situação. Ainda assim, os inquiridos apresentam como situação de maior dificuldade o receio que têm de se enganar no

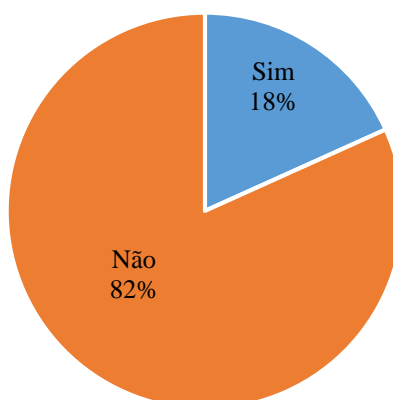
preenchimento da declaração, e de menor dificuldade o facto de a plataforma de preenchimento e entrega da declaração ser pouco intuitiva.

De uma forma geral, os contribuintes classificam o nível de dificuldade de todas as situações apresentadas num grau de 2,54.

Podemos então concluir que os inquiridos considerem que as dificuldades que se possam sentir no preenchimento da declaração de rendimentos sejam ultrapassáveis sem grandes problemas, o que pode explicar a cada vez mais constante opção por entregar a declaração de rendimentos sem ajuda.

Pergunta 13: Alguma vez cometeu algum erro no preenchimento da sua declaração de rendimentos que tenha sido detetado pela Autoridade Tributária?

Figura 2.7.: Alguma vez cometeu algum erro no preenchimento da sua declaração de rendimentos que tenha sido detetado pela Autoridade Tributária?



À pergunta “Alguma vez cometeu algum erro no preenchimento da sua declaração de rendimentos que tenha sido detetado pela Autoridade Tributária?”, 21 inquiridos (18%) disseram que sim, enquanto que os restantes 94 (82%) disseram que não.

Esta pergunta foi apenas feita, mais uma vez, aos inquiridos que entregam declaração de rendimentos, quer com ou sem ajuda.

Pergunta 14: Que tipo de erro? Especifique.

Também para esta pergunta apresentámos quatro situações comuns no que diz respeito a erros aquando do preenchimento da declaração de rendimentos. A pergunta permitia ainda a introdução de outras respostas para além das hipóteses por nós dadas.

Tabela 2.5.: Erros detetados pela AT no preenchimento da declaração de rendimentos

Exemplo de erro	Número de respostas
Existia divergência entre os seus valores e os valores já conhecidos pela AT.	10
Inscriveu valores no campo errado.	4
Não entregou um anexo que era necessário.	4
Esqueceu-se de declarar determinado rendimento.	3

Para além dos erros por nós apontados, obtivemos também respostas relacionadas com a classificação de despesas na categoria errada, campos da declaração incorretamente assinalados ou até mesmo a indicação de dependentes na declaração que já não cumpriam os requisitos do CIRS para serem classificados como dependentes.

Pergunta 15: Acha que esse erro pode ter como justificação...

Depois de tentarmos perceber quais os tipos de erros das declarações de rendimentos dos inquiridos, achámos importante tentar perceber quais são, na sua opinião, os motivos que os justificam.

Tabela 2.6.: Motivo do erro na declaração de rendimentos

Motivo do erro	Número de respostas
O pouco conhecimento acerca da legislação do IRS.	8
Uma distração / falta de atenção.	7

O não domínio da plataforma e-fatura.	3
O não domínio da plataforma <i>online</i> de preenchimento e entrega da declaração.	2

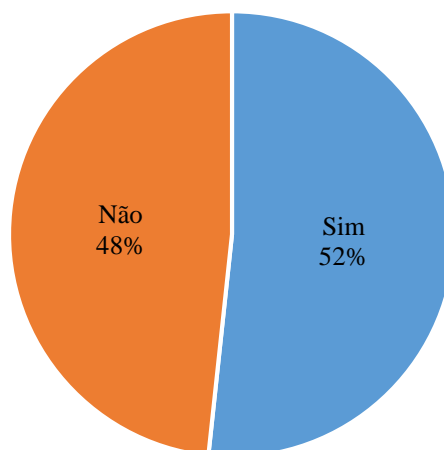
Apontando fatores como “O pouco conhecimento acerca da legislação de IRS” e “Uma distração / falta de atenção” como principais motivos que levaram aos erros cometidos nas declarações de rendimentos dos inquiridos, estes apontam também falhas na informação prestada quer pela entidade patronal quer por outras instituições através das quais geraram rendimentos.

Pergunta 16: Sente que se o seu conhecimento sobre o IRS fosse melhor, conseguiria diminuir o imposto a pagar / aumentar o reembolso de IRS?

É do nosso conhecimento que, ainda hoje, muitas pessoas acreditam que existem “fórmulas mágicas” ou determinados comportamentos que possamos ter ao longo do ano, que farão, por si só, diminuir o montante de imposto a pagar ou aumentar o montante de reembolso.

Assim sendo, e sabendo também a falta de noção mínima que existe relativamente a este imposto, achámos importante analisar se inquiridos acreditam também nesta questão.

Figura 2.8.: O domínio da legislação do IRS e o montante de imposto liquidado

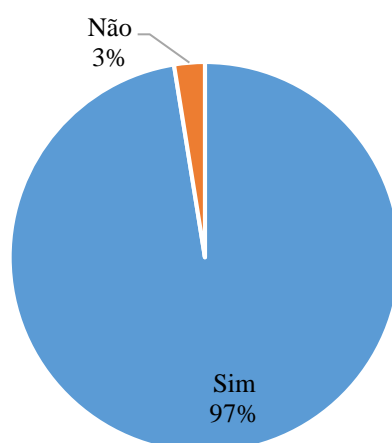


Como podemos ver pelo gráfico acima, as opiniões encontram-se divididas: das 118 respostas, 61 inquiridos (52%) acredita que se conhecesse melhor a legislação fiscal no que ao IRS diz respeito conseguiria obter um montante de imposto liquidado que lhe fosse mais favorável, enquanto que os restantes 57 inquiridos (48%) sabe que não existem "fórmulas mágicas".

2.5.3. Os custos de cumprimento e o portal e-fatura

Pergunta 17: Conhece o portal e-fatura?

Figura 2.9.: Conhece o portal e-fatura?



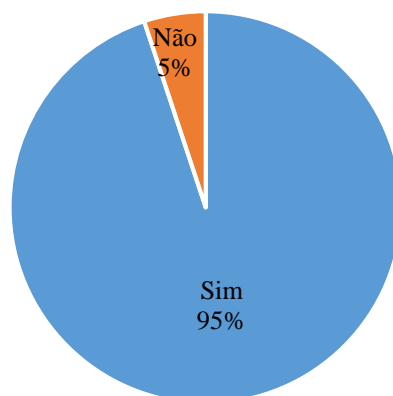
Apesar de o portal e-fatura estar já a funcionar em pleno em conjunto com a plataforma de preenchimento da declaração de rendimentos, sabemos, pela experiência, que existem ainda algumas pessoas, embora poucas, que desconhecem por completo esta plataforma, daí acharmos que seria uma pergunta pertinente.

Dos 118 inquiridos, apenas 3 referem não conhecer o portal e-fatura. Quando analisadas estas 3 respostas podemos concluir que são pessoas que recorrem a ajuda para preencher a sua declaração de rendimentos (dois com ajuda paga, um com ajuda não paga), com uma média de idades de 33 anos. Dois deles têm apenas o secundário enquanto que o terceiro inquirido tem um Mestrado ou Doutoramento. Seriam, à partida, pessoas que identificaríamos como estando familiarizadas com as novas tecnologias e que estariam

minimamente à vontade com um portal deste género. No entanto, responderam negativamente à pergunta colocada, não sendo, de todo, uma resposta descabida.

Pergunta 18: Já alguma vez acedeu ao portal e-fatura?

Figura 2.10.: Já alguma vez acedeu ao portal e-fatura?

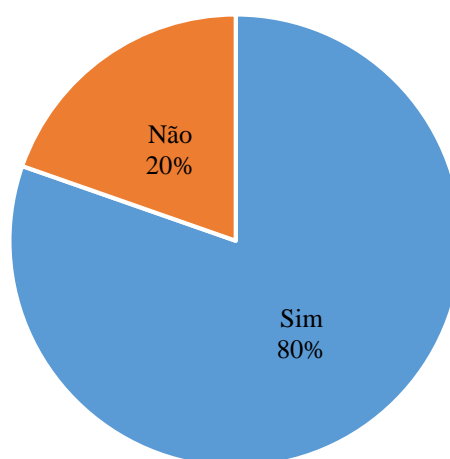


Sabendo também, por experiência, que algumas pessoas têm até conhecimento da existência e funcionalidades do portal mas nunca lhe acederam, era também importante que esta pergunta fosse colocada aos inquiridos.

Como podemos ver, dos 118 inquiridos, apenas 6 (5%) responderam nunca ter acedido ao portal (sendo que 3 destes são os 3 inquiridos que responderam que não conheciam o portal e-fatura, naturalmente).

Pergunta 19: Costuma aceder ao portal e-fatura para consultar se as suas deduções à coleta já atingiram os máximos permitidos?

Figura 2.11.: Costuma utilizar o portal e-fatura para consultar se as suas deduções à coleta já atingiram os máximos permitidos?



Servindo o portal e-fatura como ferramenta de planeamento fiscal, no sentido em que permite controlar o nível de despesas, as eventuais deduções à coleta que dali resultam e se estas já atingiram ou não o valor máximo permitido no CIRS, era importante perceber se os contribuintes conseguiam perceber e, mais importante, se utilizam esta vantagem do portal.

Como podemos ver pelo gráfico acima, dos 112 inquiridos que disseram já ter acedido ao portal e-fatura, apenas 22 (20%) diz não utilizar o portal como ferramenta de planeamento fiscal.

Pergunta 20: Com que frequência acede ao portal e-fatura?

Tabela 2.7.: Frequência do acesso ao portal e-fatura

Frequência do acesso	Número de respostas
Apenas no final do ano, para verificar se as suas faturas estão todas corretamente validadas.	9

Duas ou três vezes durante o ano.	41
Pelo menos uma vez por mês.	48
Pelo menos uma vez por semana.	12
Não costuma aceder.	2

A validação das faturas, isto é, a associação da fatura ao seu tipo de dedução à coleta é feita, normalmente, automaticamente pelo portal e-fatura, sendo feita com base no CAE (Código de Atividade Económica) da entidade que emitiu a fatura. No entanto, sabemos que uma entidade pode ter mais do que um CAE, o que pode fazer com que a fatura que emitiu possa dizer respeito a vários tipos de dedução à coleta. Nestes casos, o portal não consegue fazer esta associação sozinho, e as faturas ficam pendentes de validação por parte do contribuinte, que deverá proceder à confirmação do tipo de despesa na sua página pessoal na plataforma.

Como o acesso ao portal e-fatura se tornou fundamental para que as despesas sejam inscritas na declaração de rendimentos na categoria certa e na sua totalidade (uma fatura que fique pendente de validação não é somada às despesas do contribuinte), é importante percebermos quantas vezes por ano, em média, os contribuintes acedem ao seu portal para fazer esta verificação.

Assim, e como podemos ver, dos 112 inquiridos que responderam já ter acedido ao portal e-fatura, quase metade (48 inquiridos, cerca de 43%) indicou aceder ao portal pelo menos uma vez por mês. 41 inquiridos (37%) responderam aceder ao portal duas ou três vezes por ano, 12 (11%) acedem ao portal pelo menos uma vez por semana, 9 (8%) acedem ao portal apenas no final do ano para garantir que as faturas estão todas corretamente validadas, e os restantes 2 inquiridos (2%) não costuma aceder.

Relativamente a estes dois inquiridos que indicaram não costumar aceder ao portal e-fatura, observámos que um deles respondeu que preenche a sua declaração de rendimentos sem ajuda e que não valida as faturas que ficam pendentes de validação no seu portal, enquanto o outro recorre a ajuda não paga, que também lhe valida as faturas no portal.

Pergunta 21: Quanto tempo acha que despende, por ano, no portal e-fatura?

Tabela 2.8.: Tempo despendido no portal e-fatura

Tempo despendido no portal e-fatura	Número de respostas
Menos de duas horas	50
Duas a cinco horas	33
Cinco a oito horas	12
Mais de oito horas	15

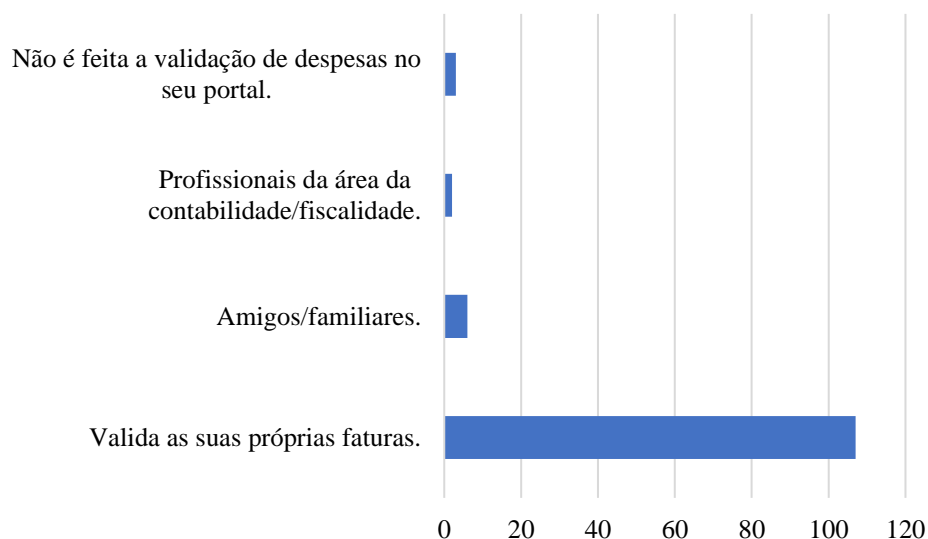
No seguimento da pergunta anterior, era importante perceber quanto tempo é que os inquiridos despendem, em média, por ano, na verificação de faturas no portal e-fatura.

Como podemos ver pelos resultados obtidos, 50 dos inquiridos (45%) despende menos de duas horas por ano no portal e-fatura, 33 (30%) despendem entre duas a cinco anos a validar e verificar faturas, 12 inquiridos (11%) dedicam entre cinco a oito horas ao portal e-fatura, enquanto que os restantes 15 inquiridos (14%) investem mais de oito horas por ano no portal.

Apesar de esta pergunta ser de resposta obrigatória para todos aqueles que respondem já ter acedido ao portal e-fatura (112 inquiridos), por alguma razão que nos é alheia, apenas foram recolhidas 110 respostas.

Pergunta 22: No caso de ter no seu portal e-fatura faturas que necessitam de ser validadas na categoria correta, isto é, faturas às quais é necessária a indicação do tipo de despesa (saúde, educação, despesas gerais, etc.), quem é que procede a essa validação?

Figura 2.12.: Validação das faturas no portal e-fatura

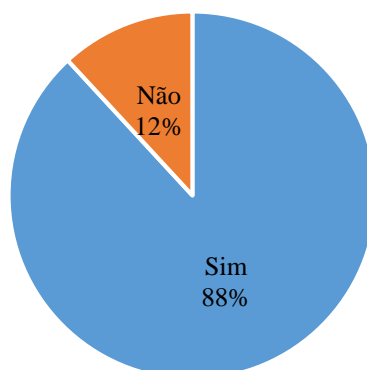


No seguimento das perguntas anteriores, não podíamos deixar de perguntar quem é que efetua a validação das faturas, conforme temos vindo a falar.

Quase a totalidade dos 118 inquiridos (107 inquiridos, 91%) valida as suas próprias faturas, enquanto que 6 (5%) recorre a amigos ou familiares para esta tarefa, 2 dos inquiridos (2%) confia a validação das suas faturas a profissionais da área da contabilidade e fiscalidade, e os restantes 3 inquiridos (3%) não valida as suas faturas.

Pergunta 23: Concorda com a afirmação: "O portal e-fatura veio facilitar o processo de preenchimento da declaração de rendimentos dos contribuintes individuais."?

Figura 2.13.: O portal e-fatura veio facilitar o processo de preenchimento da declaração de rendimentos dos contribuintes individuais?



Quando inquiridos relativamente à utilidade do portal e-fatura, mais concretamente no sentido de facilitar o preenchimento da declaração de rendimentos dos contribuintes individuais, apenas 14 inquiridos (12%) discordam da afirmação.

Pergunta 24: Em que aspeto(s) acha que o preenchimento e entrega da declaração de rendimentos melhorou com o portal e-fatura?

Tabela 2.9.: Aspetos melhorados com o portal e-fatura

Aspetos melhorados com o portal e-fatura	Número de respostas
Permite dividir as despesas por categoria de dedução à coleta (saúde, educação, despesas gerais, entre outras).	84
Permite-lhe ter noção, a qualquer altura, das deduções à coleta de que irá usufruir.	74
O portal envia o somatório das despesas de cada contribuinte automaticamente para a declaração de rendimentos.	72
Evita a soma de todas as despesas consoante a categoria de dedução à coleta (saúde, educação, despesas gerais, entre outras).	60

Não precisa de arquivar todas as suas faturas.	56
------------------------------------------------	----

Com o objetivo de tentar aferir quais os aspetos que os contribuintes em geral acreditam resultar numa melhoria do sistema, resultantes do uso do portal e-fatura, apresentámos algumas opções, permitindo também aos inquiridos acrescentarem a sua própria opinião.

Assim, e das opções apresentadas, aquela que foi apontada mais vezes (84 vezes, 24%) foi a divisão das despesas por categoria de dedução à coleta. Em segundo lugar, empatados com 21% dos “votos”, os contribuintes apontam como melhorias o envio do somatório das despesas de cada contribuinte automaticamente para a declaração de contribuintes e a possibilidade de, ao longo do ano, consultar as deduções à coleta de que cada um irá, à partida, usufruir. Selecionado 17% das vezes, aparece em terceiro lugar o o somatório das despesas por categoria de dedução à coleta feito automaticamente pelo portal, evitando o cálculo por parte do contribuinte, sujeito a erros. Por fim, selecionado 16% das vezes, aparece em último lugar a não obrigatoriedade de arquivo de todas as faturas.

Este último ponto é alvo, naturalmente, de grandes discussões, uma vez que no prazo de 4 anos o contribuinte pode vir a ser auditado, tendo de apresentar todos os documentos relativos às despesas apresentadas na declaração de rendimentos do ano em questão. Quanto a este assunto não existe ainda – que seja do nosso conhecimento – quaisquer instruções da AT.

Pergunta 25: Quais são os motivos que o fazem pensar que o portal e-fatura não trouxe qualquer benefício para os contribuintes individuais?

Tabela 2.10.: Motivos de descontentamento em relação ao portal e-fatura

Motivos de descontentamento em relação ao portal e-fatura	Percentagem de respostas
O CAE das empresas pode dificultar a sua correta validação.	20%
O portal torna obrigatório o acesso a um computador com internet.	18%

Faz falta um guia onde esteja explicado que tipo de despesas podem ser inseridas em cada categoria.	12%
A AT tem informação sobre o dinheiro que os contribuintes gastam e onde gastam.	12%
Tem receio que o facto de ser uma plataforma <i>online</i> , a torne suscetível a ataques informáticos.	9%
O portal e-fatura permite que a AT forme uma base de dados sobre o consumo dos contribuintes.	8%
Apenas são consideradas faturas com o NIF do contribuinte.	7%
As deduções que resultam das suas despesas não aparecem explicitamente escritas na sua declaração de rendimentos, o que faz com que não tenha certeza que realmente vão todas ser tidas em conta no cálculo do imposto.	6%
As atualizações do portal não são muito frequentes.	5%
O portal não é intuitivo e de fácil utilização.	3%

Tentando perceber, ao invés dos benefícios, se os contribuintes em geral encontram algum aspeto negativo relativamente ao portal, quer quanto ao seu funcionamento quer quanto às implicações deste no nosso dia-a-dia fiscal, apresentámos também algumas opções de resposta e permitimos que o inquirido inserisse a sua própria observação.

Curiosamente, e ainda que apresentando mais opções nesta pergunta do que na pergunta anterior, o número total de respostas foi inferior nesta questão.

O principal motivo de descontentamento dos inquiridos (com uma taxa de resposta de 20%) é o facto de o CAE não permitir, por vezes, a devida validação da fatura. Tal acontece quando as empresas começam a disponibilizar determinados produtos ou serviços não antes previstos no seu objeto social, e esta atualização não é feita na AT.

A título de exemplo podemos referir o caso que originou bastantes dúvidas e reclamações por parte dos contribuintes em 2015: uma conhecida cadeia de hipermercados começou a vender livros escolares. Não tendo alterado o seu objeto social, passando a contemplar na

atividade exercida a venda de livros escolares, o portal e-fatura não permitia que a fatura desta compra fosse validada como sendo despesa de educação. Não tendo a entidade associado à sua atividade um CAE relacionado com a educação, o portal impedia que a fatura fosse associada a despesas de educação.

O segundo motivo mais apontado, com 18% do total de respostas, prende-se com a obrigatoriedade de se ter acesso a um computador com internet. A entrega da declaração de rendimentos via *online* apenas passou a ser obrigatória apenas a partir de 2018. No entanto, para que as despesas estejam devidamente validadas, é necessário aceder ao portal e-fatura, e para tal é necessário um computador ou outro meio com acesso à internet. Segundo o INE (2014), em 2014, já 97,3% dos agregados familiares portugueses possuía acesso à internet através de um computador.

Com 12% do total das respostas, aparecem em terceiro lugar nos motivos de descontentamento dos inquiridos duas das opções por nós apresentadas: a falta que faz um guia que explique que tipo de despesas podem ser incluídas em cada categoria e o facto de a AT possuir informação sobre o dinheiro que os contribuintes gastam e onde o gastam. É muito comum existirem dúvidas sobre a correta validação das suas despesas, pelo que a existência de um guia ou manual que explicasse, em linhas gerais, o que pode e não pode ser incluído em cada categoria seria, pelo menos numa fase inicial, uma ferramenta muito útil para os contribuintes em geral.

Já quanto ao facto da AT ter em sua posse informação sobre os montantes gastos pelos contribuintes é também algo preocupante para estes, uma vez que ninguém gosta de dar a conhecer a forma como gasta o seu dinheiro.

Numa era em que o nosso dia-a-dia está cada vez mais informatizado, e numa altura em que a informação é um bem valioso, o facto de estarmos perante uma plataforma *online* que armazena informação sobre as nossas despesas e consumos, a possibilidade dos ataques informáticos ocupa o quarto lugar nos motivos de descontentamento dos inquiridos em relação ao e-fatura, com um total de 9% das repostas.

Uma das preocupações apontadas por Faustino (2016), já anteriormente apontadas neste trabalho, surge em quinto lugar, com 8% das respostas. A base de dados que a AT está a construir com informação sobre o consumo dos seus contribuintes e o destino desta base de dados são situações que nos preocupam particularmente.

No seguimento do aspeto anterior, e também um dos pontos criticados por Faustino (2016), surge com 7% das respostas o facto de só serem consideradas como despesas as faturas devidamente emitidas com NIF. Apesar de percebermos que a fatura necessite de algum elemento de identificação do seu titular, para que o portal a possa, automaticamente, associar à página pessoal do respetivo contribuinte, sabemos que o NIF não é um elemento obrigatório nas faturas e que este aspeto contribuiu para a construção da base de dados que falámos há pouco.

Sendo que a comunicação do total de despesas, por contribuinte, é feita através do portal e-fatura para a plataforma de preenchimento da declaração de rendimentos, e caso concordemos com o valor apresentado no portal e-fatura⁹, o total das despesas do agregado familiar não é expressamente declarado na declaração de rendimentos. Isto é, no campo designado para apresentação dos valores das deduções à coleta aparece apenas a indicação de que os contribuintes aceitaram o valor de despesas constante do portal e-fatura, não aparecendo escrito o valor em questão. Assim sendo, fica o contribuinte numa posição vulnerável, confiante de que o valor correto será tido em conta na liquidação de imposto, sem ter em sua posse qualquer comprovativo de que o valor declarado é o correto. Este aspeto, também apontado por Faustino (2016), surge em sétimo lugar na lista de motivos de descontentamento por parte dos inquiridos com 6% do total de respostas.

As atualizações pouco frequentes do portal é o motivo que os inquiridos apontaram como estando em oitavo lugar no *ranking* dos aspetos menos bons do portal, indicado 8% das vezes. Como sabemos, as entidades emissoras de faturas têm, em 2017, até ao dia 20¹⁰ de cada mês para comunicar à AT as faturas emitidas no mês anterior. Depois de comunicadas, só aparecem na página pessoal de cada contribuinte após uma pequena verificação feita por parte da AT. Partindo do princípio que todas as entidades cumprem a obrigação de comunicar a faturação à AT atempadamente, só podemos garantir que

⁹ Relativamente às despesas de saúde, educação, encargos com imóveis e lares foi possível, nas declarações de rendimentos respeitantes aos anos de 2015 e 2016, alterar os valores comunicados pelo portal e-fatura. Esta possibilidade tinha como objetivo evitar declarar um montante de despesas inferior ao real, que poderia acontecer caso faltasse alguma despesa na página pessoal do contribuinte ou caso as suas faturas não estivessem devidamente validadas.

¹⁰ Espera-se que esta data venha a ser gradualmente antecipada, ao longo dos anos, até ao dia 8 de cada mês, data inicialmente prevista como data limite da comunicação das faturas do mês anterior quando foi criado o portal e-fatura.

todas as nossas faturas de um determinado mês aparecem na nossa página pessoal quando a AT atualizar o portal após o dia 20 do mês seguinte.

Por fim, o motivo menos apontado pelos inquiridos (apenas 3% das vezes) é o facto de o portal ser pouco intuitivo e não ser de fácil utilização.

2.5.4. O portal e-fatura e a percepção do contribuinte individual

A parte IV do questionário é, como já referimos, direcionada à percepção do contribuinte em relação ao portal e-fatura.

No tratamento dos resultados, iremos apresentar três tipos de informações: o número de respostas, a soma das respostas e os resultados traduzidos para percentagem. O número de respostas diz naturalmente respeito ao número de vezes que determinada afirmação foi classificada; a soma das respostas apresenta o somatório das classificações atribuídas a cada afirmação e os valores em percentagem foram obtidos através da seguinte fórmula:

$$\frac{\text{Soma das respostas}}{\text{Número de respostas} \times 7}$$

sendo o 7 o número máximo de classificação possível.

Todas as perguntas da parte IV do inquérito eram de resposta livre.

Pergunta 26: Em relação ao uso do portal e-fatura:

Tabela 2.11.: Nível de dependência da opinião das pessoas em redor em relação ao uso do portal e-fatura

Tipo de dependência	Número de respostas	Soma das respostas	Nível de dependência (%)
Os contribuintes que influenciam o seu cumprimento fiscal (profissionais, amigos, colegas, familiares, etc.) pensam que deve usar o portal e-fatura.	111	517	67%

Os contribuintes que são importantes para si (amigos, colegas, familiares, etc.) pensam que deveria usar o portal e-fatura.	111	511	66%
Em geral, as pessoas têm apoiado o uso do portal e-fatura.	112	516	66%
Total	334	1 544	66%

A nível geral, os inquiridos apresentam um nível de dependência da opinião das pessoas que os rodeiam, relativamente ao uso do portal e-fatura, na ordem dos 66%. Isto é, reconhecem que as pessoas em geral têm apoiado o uso do portal e-fatura e que tanto as pessoas que influenciam o seu cumprimento fiscal como as pessoas que lhes são importantes incentivam e recomendam o uso do portal. Não sendo totalmente dependentes daquilo que os outros pensam, os inquiridos revelam alguma preocupação em usar o portal porque lhes é transmitido que o deveriam fazer.

Pergunta 27: Como é que definiria o uso do portal e-fatura no que respeita ao cumprimento fiscal?

Tabela 2.12.: Compatibilidade do portal e-fatura com o cumprimento fiscal

Tipo de compatibilidade	Número de respostas	Soma das respostas	Nível de compatibilidade (%)
Usar o portal e-fatura é imprescindível para o cumprimento bem sucedido da declaração de rendimentos.	115	589	73%
Acha que usar o portal e-fatura combina bem com a forma de entrega da sua declaração.	115	607	75%
Usar o portal e-fatura encaixa no seu estilo de vida.	114	578	72%

Na sua declaração de rendimentos, o uso do portal e-fatura é importante.	114	593	74%
Total	458	2 367	74%

No que diz respeito à compatibilidade do portal e-fatura com os inquiridos, obtivemos valores na ordem dos 74% o que nos indica que os contribuintes acham que este é bastante compatível com o seu estilo de vida e com a sua atitude perante o cumprimento fiscal, pelo que podemos deduzir que a entrada desta plataforma na vida fiscal dos contribuintes foi bem aceite.

Pergunta 28: O que pensa relativamente ao funcionamento do portal e-fatura?

Tabela 2.13.: Nível de confiança em relação ao portal e-fatura

Tipo de confiabilidade	Número de respostas	Soma das respostas	Nível de confiabilidade (%)
É rápido procurar informações.	115	534	66%
Carrega rapidamente.	114	525	66%
É uma forma confiável de lidar com as suas despesas.	115	559	69%
Total	458	2 367	67%

Quando analisada a escala de confiabilidade percebemos que os contribuintes portugueses apresentam já uma confiança significativa no portal, por se apresentar como uma plataforma prática e funcional.

Pergunta 29: Como é que acha que o portal e-fatura o ajuda no cumprimento da sua obrigação fiscal?

Tabela 2.14.: Utilidade percebida em relação ao portal e-fatura

Tipo de utilidade percebida	Número de respostas	Soma das respostas	Nível de utilidade percebida (%)
Usar o portal e-fatura ajuda-o a preencher a declaração mais rapidamente.	113	594	75%
Usar o portal e-fatura ajuda-o a otimizar os benefícios fiscais.	114	562	70%
Usar o portal e-fatura aumenta a sua produtividade.	114	545	68%
Usar o portal e-fatura aumenta a sua eficácia no controlo das despesas.	114	526	66%
Total	455	2 227	70%

O facto do portal e-fatura servir de apoio a várias vertentes do cumprimento fiscal, desde a organização das despesas por setores até à comunicação destas despesas para a declaração de rendimentos, torna-o numa plataforma muito útil, como podemos ver pelos resultados a esta pergunta.

O contribuinte passou a disponibilizar, gratuitamente, de uma plataforma de apoio ao planeamento fiscal. Permitir ao contribuinte ter uma noção mais clara das quantias despendidas em cada categoria de despesas e saber, conseqüentemente, como é que é calculada a dedução à coleta de IRS resultante dessas despesas e quais os limites de dedução, tornam o portal numa ferramenta muito útil em termos de organização mas, ao mesmo tempo, numa forma de aprendizagem para o contribuinte.

Pergunta 30: Sendo um contribuinte que utiliza normalmente um computador ou um tablet:

Tabela 2.15.: Facilidade de uso percebida em relação ao portal e-fatura

Tipo de facilidade de uso percebida	Número de respostas	Soma das respostas	Nível de facilidade de uso percebida (%)
Aprender a usar o portal e-fatura foi fácil para si.	116	639	79%
A sua interação com o portal e-fatura é clara e compreensível.	114	617	77%
Total	230	1 256	78%

Sendo o portal e-fatura uma plataforma que se destina a todos os contribuintes, independentemente da idade, nível de escolaridade e tipo de formação, conhecimento e à-vontade com o funcionamento das novas tecnologias, era importante que este fosse uma plataforma o mais simples e intuitiva possível.

Segundo os resultados obtidos, esse objetivo foi atingido. Os inquiridos classificam o portal como uma plataforma que aprenderam a utilizar com bastante facilidade e cuja interação é significativamente objetiva.

Pergunta 31: Tendo em conta todos os aspetos, usar o portal e-fatura é:

Nesta pergunta analisamos a atitude do contribuinte em geral perante o portal. No entanto, ao contrário da escala utilizada até aqui nas perguntas da Parte IV, estamos perante uma escala invertida. Isto é, nesta pergunta o valor mais positivo é representado pelo número 1 e o valor mais negativo é representado pelo número 7, consoante podemos ver na descrição das respostas.

Tabela 2.16.: Atitude perante o portal e-fatura

Atitude	Número de respostas	Soma das respostas	Nível de atitude (%)
Bom (1) / Mau (7)	114	235	29%
Inteligente (1) / Tolice (7)	114	251	31%
Favorável (1) / Desfavorável (7)	114	243	30%
Positivo (1) / Negativo (7)	114	246	31%
Total	456	975	31%

No geral, estamos então perante uma atitude positiva perante o portal e-fatura por parte dos contribuintes.

3. ESTATÍSTICA INFERENCIAL

Depois da análise geral feita no capítulo anterior, pretendemos agora perceber de que forma é que a opinião do contribuinte acerca do portal e-fatura é influenciada pelas suas características sociodemográficas, a sua experiência profissional, e a sua forma de gerir as novas tecnologias.

Sendo o portal e-fatura algo cada vez mais presente no dia-a-dia fiscal do contribuinte, é importante perceber, com o maior detalhe possível, qual a perceção dos contribuintes e se esta influencia o comportamento e cumprimento fiscal dos contribuintes em geral.

3.1. Resultados

Na análise inferencial começámos por realizar análises fatoriais exploratórias e o cálculo do alfa de Cronbach para verificar a adequabilidade das escalas. Obtivemos então os valores constantes da tabela seguinte, que mostram valores de variância explicada superiores a 80% e de alfa superiores a 90%. Concluímos, assim, que as escalas medem bem o construto.

Tabela 3.1.: Variância explicada e alfa de Cronbach

Variáveis	Variância explicada	Alfa de Cronbach
Subjetiva	86,00%	0,919
Compatibilidade	89,4%	0,960
Confiabilidade	86,83%	0,924
Utilidade	80,34%	0,916
Facilidade	96,00%	0,959
Atitude	88,86%	0,956

Após realizar o teste da correlação de Pearson verificámos que todas as variáveis se relacionam significativamente e positivamente entre si. Apenas a variável atitude apresenta uma relação moderada com as restantes variáveis.

Tabela 3.2.: Relação entre as variáveis

	Compatibilidade	Confiabilidade	Utilidade	Facilidade	Atitude
Subjetiva	0,647**	0,663**	0,612**	0,471**	0,277**
Compatibilidade		0,782**	0,756**	0,719**	0,307**
Confiabilidade			0,841**	0,739**	0,421**
Utilidade				0,749**	0,392**
Facilidade					0,342**

** A correlação é significativa no nível 0,01 (bilateral).

Após a realização de testes de qui-quadrado para analisar a associação entre as diversas variáveis verificámos que apenas o erro está relacionado com a atitude ($p=0,003$), indicando que quem não erra tem uma melhor atitude face à plataforma. O preço pago pelo recurso a profissionais da contabilidade / fiscalidade está relacionado com a confiabilidade ($p=0,070$), sobretudo para quem não tem ajuda paga. O tipo de rendimentos está relacionado com a utilidade ($p=0,042$), o que faz sentido face à especificidade de alguns rendimentos. Aos contribuintes que auferem rendimentos da categoria B é pedido, no portal e-fatura, que identifiquem que faturas dizem respeito aos seus consumos pessoais e que faturas dizem respeito à sua vida profissional. O número de dependentes está relacionado com a facilidade ($p<0,001$) indicando que quanto menos dependentes mais fácil a interação. O facto de existir uma página pessoal no portal para cada contribuinte, e não existir uma ligação entre os sujeitos passivos e os seus dependentes é visto como um ponto negativo do portal, ao dificultar a interação por parte do contribuinte.

As restantes variáveis não mostraram associações significativas entre si.

Realizámos ainda um modelo de equações estruturais e verificámos que a norma subjetiva influencia significativamente a utilidade percebida. Sendo que a norma subjetiva media o impacto da opinião das pessoas em redor, em relação ao portal e-fatura, nos contribuintes inquiridos, verificámos aqui que quanto maior é o valor da norma subjetiva, maior é também a utilidade que os contribuintes atribuem ao portal.

As variáveis utilidade, confiabilidade e compatibilidade influenciam de forma significativa a utilidade percebida, que, por sua vez influencia a atitude face a utilização da plataforma.

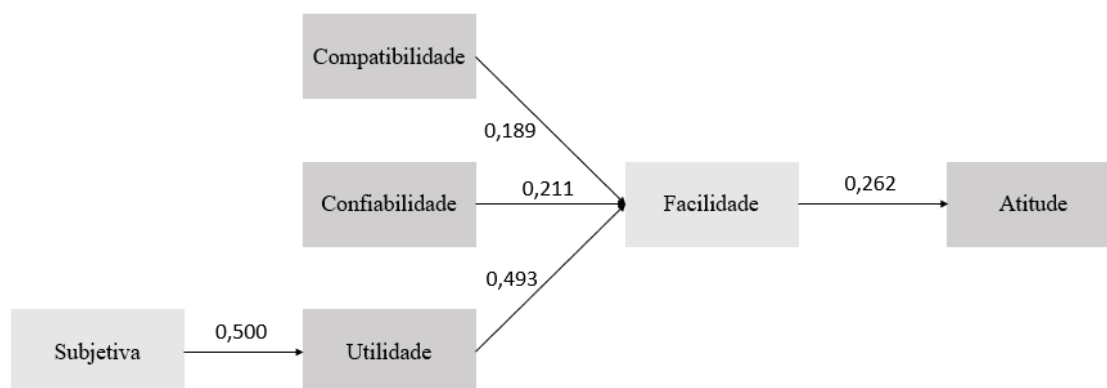
Tabela 3.3.: *Regression Weights: (Group number 1 - Default model)*

			Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
utilidade	<---	subjectiva	,500	,073	6,880	***	par_5
facilidade	<---	compatibilidade	,189	,090	2,091	,037	par_1
facilidade	<---	confiabilidade	,211	,097	2,183	,029	par_2
facilidade	<---	utilidade	,493	,061	8,051	***	par_3
atitude_nova	<---	facilidade	,262	,080	3,266	,001	par_4

Tabela 3.4.: *Standardized Regression Weights: (Group number 1 - Default model)*

			Estimate
utilidade	<---	subjectiva	,545
facilidade	<---	compatibilidade	,220
facilidade	<---	confiabilidade	,230
facilidade	<---	utilidade	,549
atitude_nova	<---	facilidade	,295

Figura 3.1.: *Regression Weights*



Como já vimos, a norma subjetiva está significativamente relacionada com a utilidade. Quanto mais os contribuintes tomam em consideração a opinião daqueles que os rodeiam em relação ao portal e-fatura, mais útil acham que este é.

A variável utilidade tem em conta se os contribuintes consideram que o portal, com todas as suas funções, é importante para um correto cumprimento da obrigação fiscal a que se propõe ajudar. Como já foi visto anteriormente, é importante que um portal deste género seja considerado útil pelos contribuintes, como forma de incentivo ao cumprimento fiscal.

É nesse seguimento que podemos concluir também, pelo modelo da figura acima, que a variável facilidade – que visa medir se o portal é simples e intuitivo – está significativa e positivamente relacionada com a utilidade. Quanto mais útil o portal se torna, mais os contribuintes pensam ser fácil de interagir com ele.

A variável facilidade está ainda positivamente relacionada com as variáveis compatibilidade – que visa medir o quão compatível o portal e-fatura é com a vida fiscal dos contribuintes – e confiabilidade – que pretende aferir o nível de confiança que os contribuintes atribuem ao portal -, ainda que de uma forma moderada.

Naturalmente, ao achar que o portal é útil, compatível com a sua vida fiscal e confiável, o contribuinte achá-lo-á de mais fácil interação.

Como seria de esperar, depois de concluirmos que as relações entre as variáveis são positivas e significativas, é expectável que todas estas variáveis resultem numa boa atitude do contribuinte perante o portal e-fatura, como temos vindo a concluir até aqui.

CONCLUSÕES

Após a análise da perceção dos contribuintes individuais em relação ao cumprimento fiscal e ao uso do portal e-fatura podemos, em síntese, concluir o seguinte.

Na literatura internacional, vários autores estudaram a relação entre o uso dos portais *online* e o nível de cumprimento das obrigações fiscais por parte dos contribuintes individuais.

Mustapha & Obid (2015) concluíram que a qualidade dos serviços prestados pela administração fiscal está positivamente relacionada com o uso dos portais *online*, e, como seria de esperar, também a facilidade de uso percebida influencia positivamente o uso dos portais *online*.

Também Egowan (2011), num estudo similar desenvolvido na Suécia, conclui que a entrega *online* da declaração de rendimentos tem sido significativamente adotada pelos contribuintes ao longo dos anos, por ser vista como uma forma mais rápida e conveniente de cumprir as obrigações fiscais.

No plano nacional, não existem estudos, tanto quanto é do nosso conhecimento, que tenham aferido a relação entre o contribuinte e o portal e-fatura no processo de cumprimento fiscal.

Em Portugal, o portal e-fatura é associado à declaração de rendimentos e tem como objetivo ajudar a AT a tornar esta obrigação fiscal o mais simples e rápida de cumprir possível. Ano após ano, o contribuinte individual, ao entregar a sua declaração de rendimentos, vê pré-preenchida cada vez mais informação a seu respeito, sendo apenas necessário confirmar se essa informação está correta.

É, assim, criado o IRS Automático. A AT agrega toda a informação que foi conhecendo do contribuinte ao longo do ano (rendimentos e despesas) e prepara posteriormente uma pré-declaração de rendimentos que apresenta ao contribuinte. Caso toda a informação esteja correta, o contribuinte aprova a pré-declaração apresentada pela AT e esta torna-se definitiva. Nada disto seria possível sem o portal e-fatura.

No nosso estudo, os contribuintes vêm o portal como sendo uma ferramenta útil, compatível com a sua vida fiscal e de fácil utilização. Todavia, hoje os contribuintes despendem mais tempo com o cumprimento fiscal não obstante grande parte das tarefas estarem digitalizadas. A título de exemplo, relativamente ao tempo médio despendido no

cumprimento da obrigação fiscal, Lopes (2008) obteve um resultado de 3,79 horas na recolha de informação, compra de impressos, leitura de instruções, preenchimento e envio da declaração para os contribuintes sem ajuda profissional. Já o nosso estudo estima que, em média, os contribuintes que entregam a sua própria declaração de rendimentos investem uma média de 15,01 horas no cumprimento desta obrigação. Seria de esperar que este valor fosse menor devido ao uso das novas tecnologias. Porém, não foi esse o caso.

Os contribuintes despendem mais tempo na recolha de informação (o tempo médio duplicou de um estudo para o outro) e perdem cerca de 6,18 horas na validação de despesas no portal e-fatura, aspeto que não existia anteriormente.

Relativamente às dificuldades sentidas no preenchimento da declaração de rendimentos pelos próprios contribuintes, estes referem, em ambos os estudos, que o processo de cálculo do imposto é muito complexo.

No que diz respeito ao portal e-fatura, vemos que a quase totalidade dos contribuintes conhece o portal e já acedeu ao mesmo. A grande maioria dos contribuintes valida as suas próprias faturas e acede ao portal, em média, pelo menos uma vez por mês, o que evidencia uma grande preocupação em manter a sua informação atualizada, bem como uma grande interação com o portal.

O portal e-fatura é percecionado como uma ferramenta útil, 88% dos contribuintes individuais indicaram que o portal e-fatura veio facilitar o preenchimento da sua declaração de rendimentos. Estes evidenciam também que o facto de o portal permitir a divisão das despesas por tipo de dedução à coleta, somar as despesas ao longo do ano – o que possibilita um controlo do dinheiro gasto por tipo de despesa – e enviar este somatório automaticamente para a declaração de rendimentos, são aspetos bastante positivos em relação ao portal.

Segundo sabemos, Portugal é o primeiro país a possuir uma plataforma deste género. Aproxima-se, assim, dos países mais desenvolvidos a nível fiscal, na medida em que, ano após ano, torna o cumprimento da obrigação fiscal algo cada vez mais simples e rápido, carecendo apenas de verificação e aceitação por parte do contribuinte, à semelhança do que acontece, por exemplo, na Dinamarca e na Suécia.

Os contribuintes consideraram o portal e-fatura uma plataforma intuitiva, prática e bastante útil. Possibilita a qualquer contribuinte, com um menor conhecimento do imposto, uma visão um pouco mais esclarecedora e detalhada do cálculo do imposto. Ajuda, ainda, ao planeamento fiscal, uma vez que permite ao contribuinte ir consultando, ao longo do ano, as suas despesas e a sua repercussão no imposto.

De acordo com os resultados obtidos, verificámos que os contribuintes que não cometeram erros no preenchimento da sua declaração demonstram uma melhor atitude perante o portal. O tipo de rendimentos auferidos está relacionado com a utilidade atribuída ao portal, o que faz sentido dado que, por exemplo, rendimentos da categoria B requerem um maior cuidado na validação das faturas constantes na plataforma. Verificámos ainda que o número de dependentes influencia, naturalmente, a facilidade de interação com o portal. O facto de existirem dependentes requer a consulta da página pessoal de cada um, o que torna o processo de validação das despesas mais moroso.

Concluimos ainda que as variáveis subjetiva, compatibilidade, confiabilidade, utilidade e facilidade se relacionam positivamente entre si, e que, em conjunto, resultam numa boa atitude do contribuinte perante o portal, conforme temos vindo a concluir ao longo deste trabalho.

No que diz respeito às limitações da nossa investigação, entendemos como fator principal o número de respostas obtidas. Num universo tão grande quanto o número de contribuintes individuais portugueses, as 118 respostas obtidas são um valor muito reduzido. Entendemos também que a nossa amostra não seja diversificada o suficiente, pois os contribuintes são maioritariamente solteiros ou divorciados e sem dependentes, e no que diz respeito às categorias de rendimentos apenas um contribuinte auferia rendimentos da categoria E e subsídio de desemprego, e ninguém auferia rendimentos da categoria G, o que limita um pouco as comparações entre variáveis e nos impede de estudar mais aprofundadamente eventuais associações entre estas variáveis e a atitude dos contribuintes.

Esperamos, assim, que este trabalho sirva de base a novos e mais completos estudos nesta área. Uma vez que as alterações às plataformas de apoio ao preenchimento da declaração de rendimentos são constantes, e que, ano após ano, vão sendo disponibilizadas novas funções, ou vai sendo aumentado o número de contribuintes abrangidos por determinada medida, estamos perante um valor de custos de cumprimento em constante mutação.

Os custos de cumprimento, a complexidade do sistema fiscal e da interação contribuinte-administração fiscal são fatores que influenciam fortemente a atitude dos contribuintes perante o imposto. Daí que seja urgente e de extrema importância que as administrações fiscais se adaptem e tornem o imposto algo mais simples e a obrigação mais “fácil de cumprir”.

Sendo que, ao longo do tempo, e por estarem mais familiarizados com os processos de cumprimento da obrigação fiscal, bem como com as plataformas que lhe estão associadas, a atitude e a perceção dos contribuintes vai sendo também ela alterada.

Propomos então que, ao longo dos anos, sejam realizados estudos que avaliem os custos de cumprimento dos contribuintes individuais relacionados com as plataformas *online*, bem como a evolução da sua atitude perante o portal e-fatura e todas as eventuais alterações ao paradigma fiscal.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ALM, James; McClelland, Gary H. & Schulze, William D. (1992), “Why do People Pay Taxes?”, in: *Journal of Public Economics*, vol. 48, pp. 21-38. doi: 10.1016/0047-2727(92)90040-M
- BENNET, Fran; Brewer, Mike; e Shaw, Jonathan (2009), “Understanding The Compliance Costs of Benefits and Tax Credits”, The Institute for Fiscal Studies.
- CRANDALL, William (2010), “Revenue Administration: Performance Measurement in Tax Administration”, Fiscal Affairs Department, International Monetary Fund.
- EGOWAN, Ritah (2011), *Assessing e-services from a user perspective: A study of the Swedish electronic tax declaration*. Tese de Mestrado em E-government na Swedish Business School at Örebro University.
- EVANS, Chris & Tran-Nam, Bihn (2010), “Pre-filled Personal Income Tax Returns: Evidence from Australia”, 103rd Annual Conference on Taxation.
- FAUSTINO, Manuel (2016), “O IRS perante uma encruzilhada. O actual modelo de deduções à coleta: uma visão crítica”, in: *Revista de Finanças Públicas e Direito Fiscal*, Ano 9, nº2, Verão, pp. 129-150.
- HOFMANN, Eva; Hoelzl, Erik & Kirchler, Erich (2008), “Preconditions of Voluntary Tax Compliance: Knowledge and Evaluation of Taxation, Norms, Fairness, and Motivation to Cooperate”, in: *Europe PMC Funders Author*, 216(4), 209-217. doi: 10.1027/0044-3409.216.4.209
- INE (2014). Proporção de agregados domésticos privados com pelo menos um indivíduo com idade entre os 16 e os 74 anos e com ligação à Internet em casa (%) por meio de acesso (Internet); Anual. *Portal do INE*. Retirado de www.ine.pt
- JIMENEZ, Guillermo; tSionnaigh, Niall M. & Kamenov, Anton (2013), “Information Technology for Tax Administration”, in: *United States Agency for International Development*.
- KIRCHLER, Erich; Hoelzl, Erik e Wahl, Ingrid (2008), “Enforced versus voluntary tax compliance: The ‘slippery slope’ framework”, in: *Journal of Economic Psychologic*, nº 29, pp. 210-225.
- LOPES, Cidália M. M. (2008), *Quanto custa pagar impostos em Portugal? Os custos de cumprimento da tributação do rendimento*. Coimbra: Almedina.
- LOPES, Cidália M. M. (2010), “Maximizar o cumprimento dos impostos e minimizar os custos: Uma perspetiva internacional”, in: *Revista de Finanças Públicas e Direito Fiscal*, Ano 3, nº1, Primavera, pp. 167-219.
- LOPES, Cidália M. M.; Xavier de Basto, José; e Martins, António (2012), “Compliance Costs of Individual Income Taxation: Some Empirical Evidence from Portugal”, in: *Journal of Higher Education Theory and Practice*, vol. 12, pp. 151-164.
- LOPES, Cidália M. M.; Santos, António Carlos dos (2013), “O Cumprimento Fiscal em Portugal – Fatores Associados a Erros e Atrasos na Entrega das Declarações Fiscais das Pessoas Singulares”, in: *Revista do Instituto do Direito Brasileiro*, Ano 2, nº 12, pp. 13827-13852.

- MARQUES, Christine; Lopes, Cidália M.; e Silva, Alexandra G. (2013), “O Impacto das Novas Tecnologias no Cumprimento Fiscal em Portugal: Evidência Empírica na Perspetiva dos Contribuintes Individuais”, in: *Revista Portuguesa de Contabilidade*, vol. III, nº 9, pp. 109-140.
- MEDINA, Leandro & Schneider, Friedrich (2018), *Shadow Economies Around The World: What Did We Learn Over The Last 20 Years?*, International Monetary Fund Working Papers
- MUSTAPHA, Bojuwon & Obid, Siti (2015), “Tax Service Quality: The Mediating Effect Of Perceive Ease of Use of the Online Tax System”, in: *Procedia – Social and Behavioral Sciences*, nº 172, pp. 2-9.
- OCDE (2001), *Compliance Measurement – Practice Note*, Centre for Tax Policy and Administration, Committee on Fiscal Affairs, Paris, OECD Publications.
- OCDE (2008), *Third Party Reporting Arrangements and Pre-filled Tax Returns: The Danish and Swedish Approaches*. Centre for Tax Policy and Administration
- OCDE (2015), *Tax Administration 2015: Comparative Information on OECD and Other Advanced and Emerging Economies*, OECD Publishing, Paris.
- OCDE (2016), *Technologies for Better Tax Administration: A Practical Guide for Revenue Bodies*, OECD Publishing, Paris. doi: 10.1787/9789264256439-en
- PWC (2013), “The Making of a Good e-Tax System”.
- SAAD, Natrah (2014), “Tax Knowledge, Tax Complexity and Tax Compliance: Taxpayers View”, in: *Procedia – Social and Behavioral Sciences*, nº 109, pp. 1069-1075.
- SLEMROD, Joel (1998), “On Voluntary Compliance, Voluntary Taxes, and Social Capital”, in: *National Tax Journal*, vol. 51, nº 3, pp. 485-91.
- SURENDRAN, Priyanka (2012), “Technology Acceptance Model: A Survey of Literature”, in: *International Journal of Business and Social Research*, vol. 2, nº4.
- TORGLER, Benno (2002), “Speaking to Theorists and Searching for Facts: Tax Morale and Tax Compliance in Experiments”, in: *Journal of Economic Surveys*. doi: 10.1111/1467-6419.00185.
- TRAN-NAM, Bin; Evans, Chris; Walpole, Michael & Ritchie, Katherine (2000), “Tax Compliance Costs: Research Methodology and Empirical Evidence from Australia”, in: *National Tax Journal*, Vol. LIII, nº 2, pp. 229-252.
- WHAIT, Robert B. (2014), “Exploring Innovations in Tax Administration: a Foucauldian Perspective on the History of the Australian Taxation Office’s Compliance Model”, in: *eJournal of Tax Research*, vol. 12, nº1, pp. 130-161.
- YILMAZ, Fatih & Coolidge, Jacqueline (2013), “Can E-Filing Reduce Tax Compliance Costs in Developing Countries?”. Policy Research Working Paper 6647.